# Impacto de Yokohama

**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


**Impact** ..... **4**

Impact modelo operacional ..... 6

Pacotes de impacto ..... 6

Impact Foundations ..... 9

Estado estacionário do impacto ..... 9

Exibições de grupo ..... 10

Equipe de impacto ..... 11

Iniciativas e aceleradores ..... 13

Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador ..... 15

Solicitar um acelerador ..... 19

Catálogo de iniciativas ..... 20

Catálogo do Acelerador ..... 28

Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience) ..... 253

Centro de atividades ..... 256

Integridade da plataforma ..... 260

Jornada de valor ..... 327

Adoção de produto ..... 391

Benefícios e uso ..... 403

Gestão de usuários de impacto ..... 407

Experiência móvel executiva ..... 412

Aplicação de armazenamento de impacto ..... 412

Explorando a aplicação de armazenamento de impacto ..... 413

Configurando a aplicação Impact Store ..... 415

Usando a aplicação Impact Store ..... 425

**Versões de impacto** ..... **467**

Notas de versão de Yokohama Impact ..... 467

Notas da versão de novembro de 2024 trimestralmente Impact ..... 471

Notas da versão de agosto de 2024 trimestralmente Impact - Xanadu ..... 472

Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2024 ..... 474

Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC ..... 477


Tradução automática

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

# Impact

O ServiceNow Impact foi criado na Now Platform e combina o serviço personalizado com uma interface digital para ajudar a realizar todo o potencial da sua instância. Receba recomendações e orientações personalizadas das nossas equipes dedicadas e especialistas sob demanda.

## Visão geral Impact

ServiceNow Impact é uma solução abrangente de aceleração de valor que fornece conteúdo relevante e de acesso imediato onde você pode acompanhar o progresso em relação aos resultados, compartilhar informações e comparações de mercado do setor e tomar decisões baseadas em dados para otimizar sua jornada de transformação digital.

Personalizado para sua organização e função, Impact oferece orientação de valor personalizada em que você obtém acesso relevante e imediato ao conteúdo certo, no momento certo, em uma experiência digital visualmente atraente.

Incluído nos níveis Orientado, Avançado e Total, Impact Impact o aproveita o sopro de automação de aprendizado de máquina e capacidades de análise para ajudar você a obter valor mais rapidamente com controles preventivos, recomendações proativas e sugestões e alertas habilitados por IA para integridade e otimização da plataforma.

Impact ajuda você a perceber o impacto mais rapidamente em seus negócios com informações proativas, orientação prescritiva, treinamento e recomendações personalizadas e suporte técnico e ferramentas premium. Maximize e acelere o retorno do seu ServiceNow investimento por meio de nosso software e programas humanos.

Como seu hub para todas as coisas, com Impact você pode:

- Colabore com seu Impact Team, um conjunto de especialistas aqui para ajudá-lo a alcançar seus objetivos de negócios.
- Crie e gerencie sua jornada de valor personalizada com ServiceNow.
- Tome decisões melhores ao longo de sua jornada ServiceNow com ferramentas baseadas em IA e recomendações de especialistas personalizadas no mundo real.
- Verifique se você está no caminho certo para o sucesso com nossas métricas de KPI de negócios e tecnologia para entender e priorizar as capacidades do produto.
- Assuma o controle da integridade da sua plataforma e mantenha-se proativo com medidas preventivas e proteções que protegem e orientam suas realizações de valor digital.

## Opções de impacto

- Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience): a instância Impact central, anteriormente a Impact Digital Experience (IDE). O espaço interativo do seu Impact esquadrão e é o provedor de dados sincronizados com a instância do cliente, o ServiceNow App da Store para o Impact.
- Aplicação de armazenamento de impacto: a instância do cliente em que a aplicação de armazenamento de impacto está instalada e é acessada, além do portal Instância de envio do Impact.

Tradução automática

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

## Iniciar

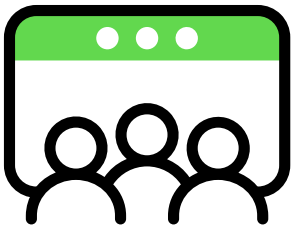
### Impact modelo operacional

Saiba mais sobre o sistema baseado em pesquisa de atividades-chave, personalizado para sua organização, para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a plataforma ServiceNow.

### Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)

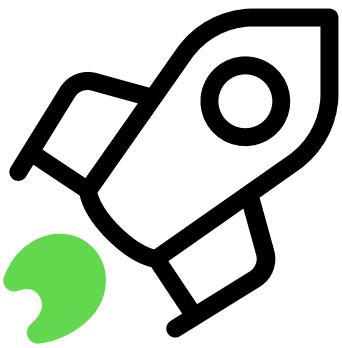
Use o portal interativo onde você pode acessar suas ferramentas e benefícios de impacto, que também fornece dados para o aplicativo Impact Store.

### Aplicação de armazenamento de impacto



Use a instância centralizada e interativa atualizada em que você pode acessar suas ferramentas e benefícios de impacto.

### Iniciativas e aceleradores

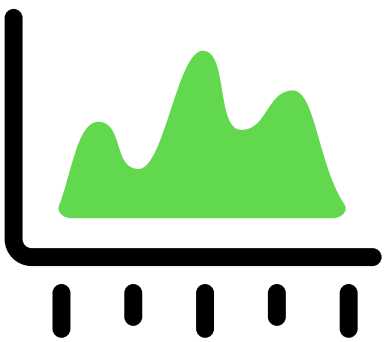


Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas.

### Suporte ao desenvolvedor de impacto

Acesse um engenheiro de suporte da ServiceNow que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes para pacotes Advanced e Total Impact.

### Observador de instância de impacto



Capacite-se e acompanhe a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de acessar informações históricas, com esta ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho.

Tradução automática

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

# Impact modelo operacional

O modelo operacional Impact é um sistema baseado em pesquisa de atividades principais, personalizado para sua organização, para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a plataforma ServiceNow.

Fornecido por sua Impact Equipe, nosso modelo operacional exclusivo inclui um conjunto adequado de iniciativas para colocar você no caminho mais rápido para obter valor.

- Mantenha o foco em sua visão estratégica com saídas e recomendações personalizadas.
- Evite distrações com análises regulares de integridade, operacional e desempenho da plataforma.
- Aproveite a flexibilidade para adicionar resultados de negócios, priorizar novamente os objetivos e adaptar às necessidades da sua organização.

O programa Impact é composto por duas fases, Fundação e Estado Estacionário. O Foundations inicia a experiência e define a linha de base do valor, e a cadência de estado estacionário mantém você no caminho certo com seu plano Impact e objetivos de negócios associados.

**Impact Foundations**

Conecta a visão à ação, estabelecendo a linha de base do seu estado atual e fornecendo um plano personalizado para acelerar o seu tempo de retorno. O Foundations estabelece as bases para todas as ações que você executa na plataforma.

**Estado estacionário do impacto**

Nossas iniciativas padrão são executadas em intervalos consistentes e oportunos para mantê-lo no ritmo.

Impact fases e entregas podem ser acessadas usando o Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience) ou o portal interativo onde você acessa suas Impact ferramentas e benefícios. Para obter mais informações, consulte Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience).

ServiceNow Impact Os pacotes incluem ferramentas de suporte, recursos de autoajuda, compromissos conduzidos por humanos e créditos, descontos e benefícios adicionais disponibilizados para você, dependendo do nível de pacote do Impact adquirido. Para obter informações sobre os pacotes Guiado, Avançado e Total, consulte Pacotes de impacto.

## Pacotes de impacto

ServiceNow Impact pacotes incluem ferramentas de suporte, recursos de autoajuda, compromissos conduzidos por humanos e créditos, descontos e benefícios adicionais disponibilizados para você, dependendo do nível do pacote Impact adquirido.

Existem três pacotes de assinatura para Impact, Guided, Advanced e Total. Independentemente do pacote, todos os clientes Impact obtêm:

- Uma excelente experiência digital com painéis de realização de valor e construtores de jornada intuitivos.
- Aprendizado e coaching personalizados com conteúdo curado e aprendizado personalizado alinhado ao roadmap e à função do cliente.
- Um mecanismo de recomendação inteligente que fornece informações proativas, alertas prescritivos e recomendações personalizadas.

Tradução automática

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

## Descrições

Se você comprou uma oferta Impact, a descrição do pacote Impact aplicável se aplica à sua compra. Consulte os Cronogramas jurídicos de impacto para obter informações adicionais em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

**Guiado**

- Ofertas de nível de entrada, incluindo a experiência digital Premium, suporte técnico aprimorado, conteúdo selecionado e crédito de treinamento.
- Impact Equipe: gerente de sucesso do cliente

**Avançado**

- Aumenta o pacote Guiado com suporte técnico de ponta a ponta com ferramentas como Observador de instância, suporte ao desenvolvedor, sessões de consultoria, conteúdo personalizado e treinamento e certificações sob demanda.
- Impact Equipe de equipe: gerente de sucesso do cliente, arquiteto de sucesso, arquiteto de plataforma e gerente de contas de suporte

**Total**

- A solução completa com uma equipe de especialistas designada, recomendações personalizadas, ferramentas preventivas e muito mais.
- Impact Equipe da equipe: Arquiteto de sucesso, Arquiteto de plataforma, Gerente do programa de sucesso e Gerente de contas de suporte

## Consumo do acelerador por pacote de impacto

Dependendo do pacote do Impact que você comprou, há uma alocação de quantos Aceleradores de cada subcategoria podem ser consumidos consecutivamente. Consulte Catálogo do Acelerador para obter informações adicionais sobre Aceleradores e subcatálogos.

| Pacote | Descrição | Consumo do acelerador |
|---|---|---|
| • Guiado<br>• Guiado - Setor público | Ofertas de nível de entrada, incluindo a experiência digital Premium, suporte técnico aprimorado, Impact gerente de atendimento ao cliente (CSM), conteúdo selecionado e crédito de treinamento. | Um de cada vez em todas as subcategorias |
| • Avançado<br>• Avançado - Setor público | Aumenta o pacote Guiado com uma equipe Impact de equipe, suporte técnico de ponta a ponta e ferramentas como Observador de instância, suporte ao desenvolvedor, sessões de consultoria, conteúdo personalizado, kits de ferramentas de adoção e treinamento e certificações sob demanda. | 3 no total (1 de cada subcategoria simultaneamente de cada 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.

| Pacote | Descrição | Consumo do acelerador |
|---|---|---|
| • Total<br>• Total - Setor público | Aumenta o pacote Advanced como a solução Impact completa com uma equipe de especialistas designada, recomendações personalizadas, ferramentas preventivas e muito mais. | 6 no total (2 de cada subcategoria simultaneamente de cada vez) |

## Acordos e termos do cliente

Para obter acordos e termos do cliente, consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## SKUs de complemento

Os SKUs de complemento apresentam flexibilidade para os clientes do Impact e estão disponíveis em todos os ambientes em que o Impact está disponível. Os SKUs de complemento serão vendidos a todos os clientes do Impact e têm preços por SKU, por ano, com cada complemento com preço separado com direitos distintos.

### SKUs de complemento disponíveis

| Nome | Direitos |
|---|---|
| Valor estratégico | • IDE de valor atualizado<br>• Duas simultaneidades adicionais do catálogo do Acelerador de estratégia<br>• Cobertura adicional do CSM |
| Governança de plataforma | • IDE de integridade atualizado<br>• Duas simultaneidades de catálogo adicionais do Acelerador de arquitetura<br>• Cobertura adicional do CSM |
| Suporte gerenciado | • Tempos de resposta de destino inicial do problema de nível P1/P2 atualizado<br>• Cobertura SAM adicional<br>• Cinco lugares do Suporte ao desenvolvedor |
| Lugares do Instance Observer | Dez lugares do observador de instância |

**Nota:**

- IDI = Instância de envio do Impact
- CSM = Gerente de suporte ao cliente
- SAM = Gerente de contas 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.

## Impact Foundations

O Impact Foundations é um conjunto adequado de iniciativas no nível da conta para iniciar você no caminho mais rápido para obter valor e manter o ímpeto por meio de um movimento trimestral simplificado.

Fornece orientação para o compromisso inicial de clientes novos ou antigos e define uma análise de linha de base do seu estado atual e define as próximas etapas para acelerar o tempo de retorno, estabelecendo as bases para cada ação que você executa na plataforma.

### Entregas de fundações

Com base no seu pacote de impacto, as saídas de entrega podem variar:

✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns ✅ = Inclui recursos exclusivos específicos do pacote

**Entregas de impacto por pacote**

| Entrega de impacto | Descrição | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|---|
| Introdução ao Impact | Inicia a experiência de integração e avalia o estado atual das áreas de destino para análise da sua plataforma ServiceNow. | # | ✅ | ✅ |
| Plano de impacto do cliente | Contém práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e ServiceNow combinação de produtos com curadoria do seu gerente de sucesso do cliente. | # | # | # |
| Roadmaps de adoção de produto | Exiba uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades. | | # | # |
| Objetivos e resultados | Contém Objetivos de negócio, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. | # | # | # |
| Mapas de capacidades | Veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios. | # | # | # |

Tradução automática

## Estado estacionário do impacto

Impact O estado estacionário é a cadência que mantém você no caminho certo com seu plano de impacto e objetivos de negócios associados que seguem a fase de fundações, geralmente além de 90 a 120 dias de compromisso.

Depois de concluir Impact Foundations, determinadas atividades continuam trimestralmente e mensalmente para manutenção e sucesso contínuos. Impact O estado estacionário é a cadência que mantém você no caminho certo com seu plano Impact e os objetivos de negócios associados.

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

## Entregas

Com base no seu pacote de impacto, as saídas de entrega podem variar:

✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns ✔ = Inclui recursos exclusivos específicos do pacote

**Entregas de impacto por pacote**

| Entrega de impacto | Descrição | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|---|
| Ciclo de revisão trimestral | Inicia a experiência de integração e avalia o estado atual das áreas de destino para análise da sua plataforma ServiceNow. | # | ✔ | ✔ |

## Ciclo de revisão trimestral

Nossas iniciativas padrão são executadas em intervalos consistentes e oportunos para mantê-lo no ritmo e consistem no seguinte:

- Revisão periódica de suporte (PSR): um relatório trimestral de seus casos, problemas, mudanças e disponibilidade real, incluindo métricas de serviço, dados de desempenho da instância e informações de upgrade e patch.
- Revisão de desempenho de resultados (OPR): uma revisão de andamento para avaliar o quão bem as métricas de sucesso se alinham com as melhorias desejadas descritas em Objetivos e resultados.
- Trimestralmente Impact Revisar o resumo executivo (Briefing executivo de QIR): uma conversa de nível estratégico com executivos do cliente que se concentra nos resultados e no valor que Impact está entregando para alcançar suas prioridades de negócios, incluindo suporte holístico e revisões de realização de valor.

**Nota:**
Algumas fundações podem ser invocadas novamente mediante solicitação durante a fase de estado estacionário como um acelerador. Para obter mais informações sobre o modelo operacional, entre em contato com sua equipe Impact.

Esta fase inclui pontos de verificação regulares para manter seu plano Impact sob controle. Uma sequência de áreas de foco de sucesso ou serviços e recursos são utilizados para alcançar os resultados desejados. Os pontos de verificação ajudam a manter o alinhamento com o plano Impact e a metodologia de sucesso e podem continuar mensalmente ou trimestralmente para manutenção e sucesso contínuos.

# Exibições de grupo

O Impact permite que vários grupos de partes interessadas em sua organização liderem sua própria transformação digital.

Por exemplo, os departamentos de TI e Finanças podem definir seus próprios objetivos de negócios com o Impact e apresentá-los à respectiva liderança.

Um grupo de partes interessadas é definido 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.

- Um grupo lógico definido pelo cliente de partes interessadas do cliente que compartilham objetivos de negócios para fins de consumo do produto Impact, por exemplo, RH e Finanças.
- Um subconjunto de grupos ou igual a uma única conta; um grupo de partes interessadas pode não incluir várias contas.
- Uma instância pode ser associada a um ou mais grupos de partes interessadas.

**Principais benefícios**

- A experiência de impacto pode ser gerenciada em suas exibições de grupo com a equipe de impacto, incluindo grupos de partes interessadas e instâncias. A página inicial do cliente é personalizada para os grupos de partes interessadas relevantes para você.
- O Impact ajuda a acelerar os objetivos de negócios dos grupos de partes interessadas e a gerenciar valor para esses grupos, incluindo as iniciativas e atividades que contribuem para sua jornada de valor.
- O mapa de capacidades está disponível em um nível de instância e mostra mapas de capacidades para instâncias associadas a grupos de partes interessadas. Trabalhe com sua equipe de impacto para definir para qual instância um mapa de capacidades será criado.
- Os roadmaps de adoção de produto podem ser associados a um grupo de partes interessadas, facilitando o gerenciamento de seus roadmaps. Para obter mais informações, consulte Roadmaps de adoção de produto.
- Você pode filtrar grupos de partes interessadas e instâncias e exibir uma exibição combinada do Impacto em toda a organização.

**Introdução**

Inicie uma conversa com seu Equipe de impacto para saber mais e habilitar a funcionalidade Exibições de grupo.

**Nota:**
Para começar, essa funcionalidade está disponível para clientes limitados. Discuta com sua equipe de impacto para saber mais.

Tradução automática

# Equipe de impacto

Seu Impact Team é uma equipe de especialistas sob demanda que trabalha com você para enfrentar os desafios de transformação exclusivos de sua equipe.

### Membros da equipe de impacto

| Título | Função |
|---|---|
| Gerente de sucesso do cliente | O principal ponto de contato, curadoria e coordenação de conteúdo, práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e ServiceNow combinação de produtos.<br><br>Seu advogado de valor comercial que oferece: |

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

| Título | Função |
|---|---|
| | • Impact Foundations<br>• Plano de impacto no cliente<br>• Aceleradores de impacto<br>• Recomendações de treinamento e iniciativa |
| Arquiteto de sucesso | Um líder de transformação digital talentoso que oferece aconselhamento sobre estratégia, governança, gestão de valores e gestão de programas para permitir que você alcance os resultados de negócios desejados. Com base em informações de pontuações de compromissos bem-sucedidos, eles se especializam em aconselhar os clientes sobre as principais decisões de transformação ao longo de sua ServiceNow jornada, da seguinte forma:<br>• Impulsiona sua ServiceNow estratégia de transformação e roadmap para alcançar os resultados de negócios desejados.<br>• Identifica o plano de implementação e a estratégia de parceiro corretos para garantir a aceleração dos resultados desejados.<br>• Cria governança de programa e capacidades apropriadas para alcançar o sucesso do programa e impulsionar a adoção do usuário.<br>• Usa a gestão de valor para medir seu progresso e fortalecer sua transformação digital.<br>• Coordena ServiceNow especialistas e recursos para alcançar um sucesso duradouro. |
| Arquiteto de plataforma | Estende-se além do conhecimento técnico com experiência comprovada em consultoria de gestão e serviços profissionais para orientá-lo na estratégia e governança de tecnologia, bem como fornecer design e arquitetura de solução reais da seguinte forma:<br>• Estabelece uma arquitetura técnica e uma estratégia de implementação em toda a empresa para definir a base para o sucesso contínuo.<br>• Impulsiona a padronização e a gestão de plataforma de práticas recomendadas, permitindo que você se concentre na entrega de valor. |

Tradução automática

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

**Membros da equipe de impacto**

| Título | Função |
| --- | --- |
| | • Institui governança técnica para otimizar o desempenho da plataforma e minimizar o risco técnico de longo prazo.<br>• Permite upgrades rápidos para novos recursos e inovação que agregam novo valor.☒<br>• Cria uma equipe de plataforma focada em entregar valor e inovação. |
| Gerente de contas de suporte | Fornece serviços de suporte e gestão de desempenho da plataforma, como suporte aprimorado e atividades de condução, como revisões operacionais, relatórios de desempenho, gestão de casos e muito mais, da seguinte forma:<br>• Revisões operacionais quinzenais<br>• Relatórios de desempenho mensais<br>• Revisões de suporte periódicas trimestrais<br>• Gestão de casos e escalações<br>• Gestão de problemas e emissão de relatórios<br>• Gestão de mudanças e emissão de relatórios<br>• Planejamento e supervisão de upgrades e patches |

Tradução automática

## Iniciativas e aceleradores

Iniciativas são os compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. Aceleradores do Impact são ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.

### Iniciativas

Sua equipe de impacto recomenda iniciativas certas para você, normalmente compartilhadas por você e sua equipe.

---

Catálogo de iniciativas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 iniciativas podem variar de sessões de consultoria a compromissos conduzidos por esquadrão.

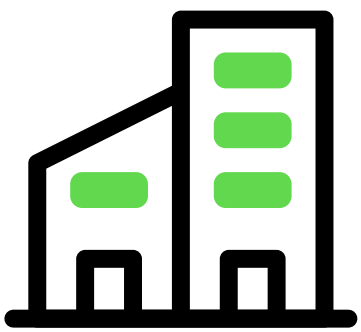
## Aceleradores

Com Aceleradores do Impact, você recebe:

- Informações valiosas, recomendações e informações em um curto intervalo de tempo, para que você obtenha valor rapidamente.
- Atenção de especialista em objetivos específicos, como prontidão de upgrade, adoção de produto e muito mais.

A disponibilidade do Acelerador é definida pelo seu Pacote de Impacto e é classificada em um dos três subcatálogos: Arquitetura, Estratégia e Aceleradores Técnicos.

### Aceleradores de arquitetura



Obtenha uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que

### Aceleradores de estratégia

Aprofunde-se nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com a plataforma ServiceNow e aprimore as habilidades de sua equipe para melhorar o

### Aceleradores técnicos

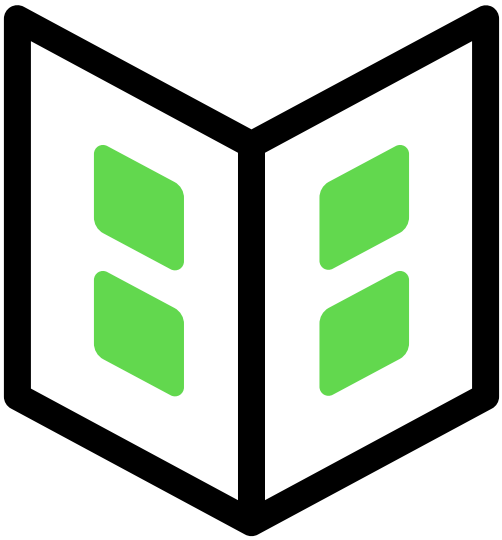
Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a seguir para agregar mais valor à plataforma. | desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso. | coaching personalizado e práticas recomendadas. |

Catálogo do Acelerador



Navegue pelo catálogo completo do Acelerador que combina todos os três subcatálogos em uma lista consolidada.

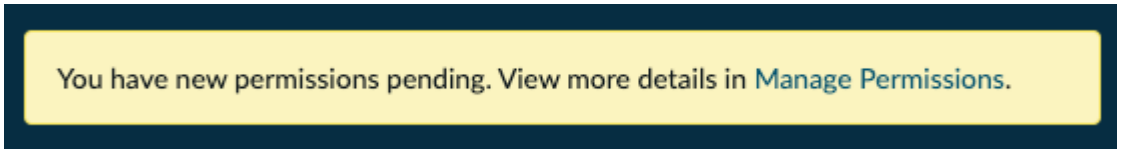
### Recomendações

Ao solicitar um Acelerador, além do subcatálogo, os Aceleradores também podem ser classificados por recomendações. As recomendações do acelerador são geradas com base no contexto do cliente usando dados coletados de assinaturas de produtos, objetivos de negócios, dados de instância e comparações de pares. Algumas das recomendações são geradas pelo mecanismo de Inteligência Artificial (IA), enquanto o esquadrão de impacto recomenda outras manualmente. Consulte Solicitar um acelerador para obter informações adicionais sobre como envolver Aceleradores.

## Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

Revise e aprove o acesso às atividades de Iniciativa e Acelerador usando **Gerenciar permissões**.

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**
Se você tiver Iniciativas e Aceleradores pendentes que exijam a concessão de permissões, será exibida uma mensagem na página inicial do Impacto que direcionará você para **Gerenciar permissões**.




A tabela a seguir contém status e ações de consentimento 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.

| Status | Descrição | Ações Disponíveis |
|---|---|---|
| Pendente | Uma atividade solicitada está aguardando aprovação para ser iniciada | • **Aprovar**<br>• **Recusar** |
| Aceito | Uma Iniciativa ou Acelerador solicitado foi aprovado e pode ser iniciado. Um autorizador de permissões pode revogar a permissão. | **Revogar permissão**: o usuário não poderá iniciar a iniciativa. |
| Recusado | Uma Iniciativa ou Acelerador solicitado foi recusado e não pode ser iniciado | **Atualizar permissão**: conceda permissão à atividade para confirmar a permissão. |

## Ambientes restritos e protegidos

Como parte de nossa missão de oferecer continuamente a melhor experiência do cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinadas entregas do Impact, Aceleradores de Impacto ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido à maneira como operam.

**Setor público dos EUA (USPS)**

Os Aceleradores do Setor Público dos EUA oferecem aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS são indicados no subcatálogo específico.

### Antes de Iniciar

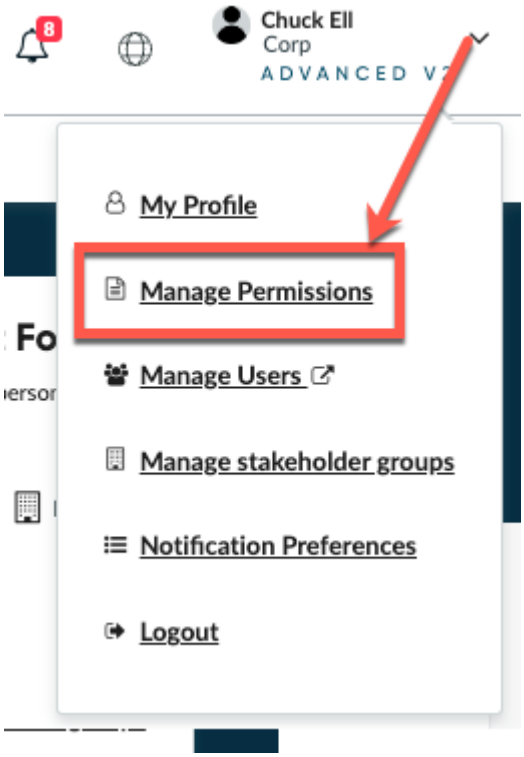
Função necessária: Autorizador de Permissões de Impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 **Impacto em** > **<Your>perfil** > **Gerenciar permissões** ou selecione **Gerenciar permissões** na faixa da página inicial.




Gerenciar permissões é aberto e você pode filtrar a lista inserindo o nome da atividade de impacto no campo **Pesquisar** ou por status **de Consentimentos**.

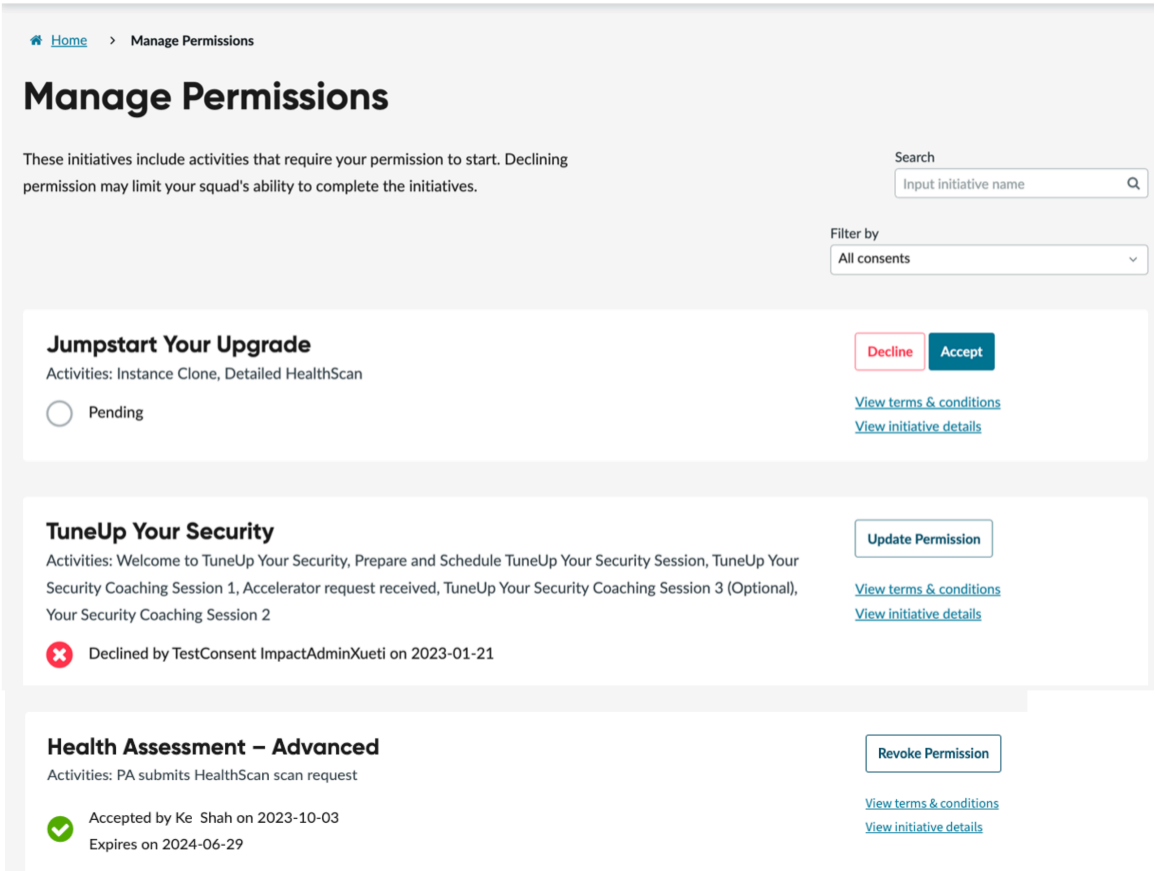
2. Gerencie registros de permissão de atividade nesta página.

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.

**a.** Selecione **Atualizar permissão** ou **Revogar permissão** para mudar as permissões de um Acelerador ou Iniciativa, caso tenha sido recusado ou aprovado anteriormente.

**b.** Selecione **Aceitar** ou **Recusar** para aprovar ou negar uma solicitação pendente.



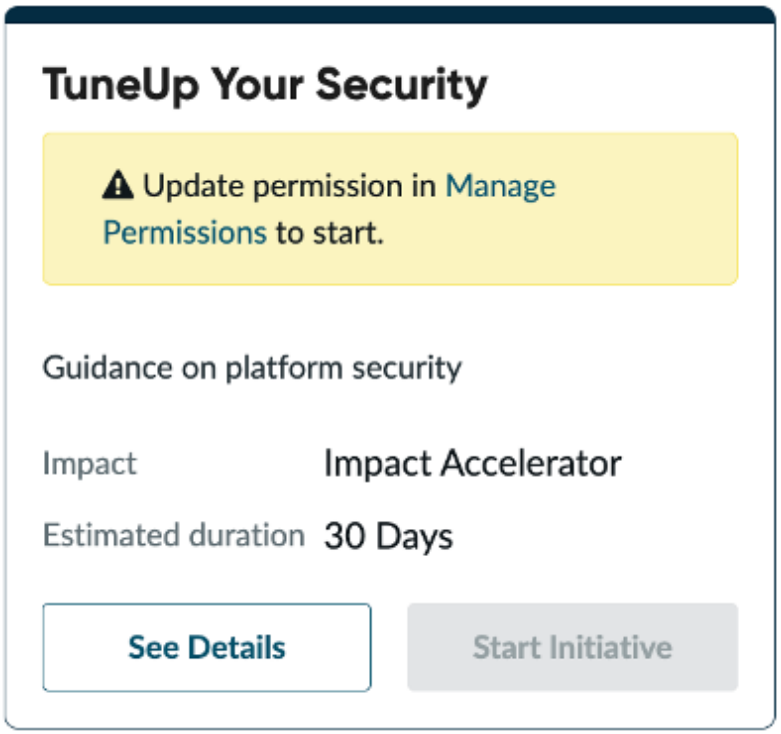

## O que Fazer Depois

**Depois que a permissão for concedida, o Acelerador ficará ativo para os usuários iniciarem.**

Tradução automática

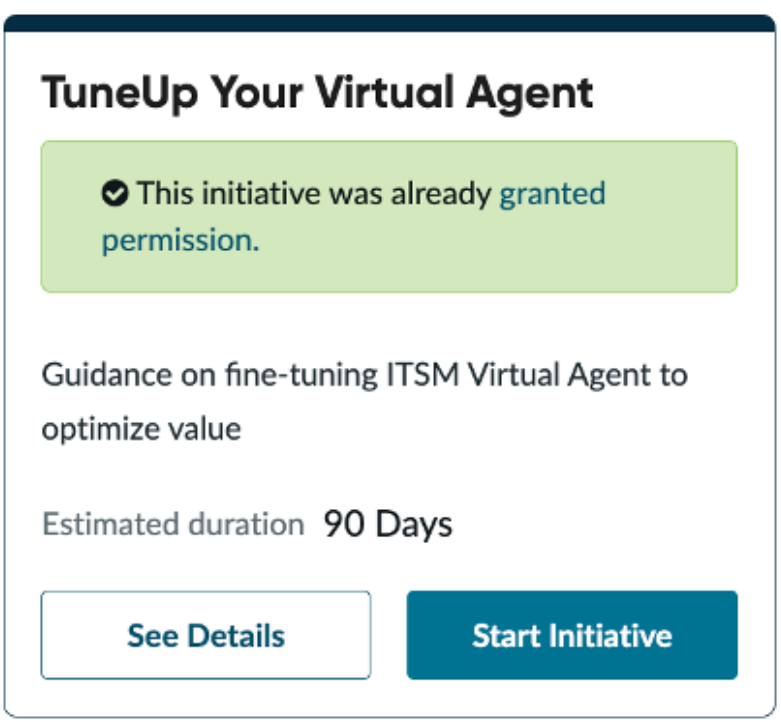
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os aceleradores que exigem permissões adicionais solicitam a atualização das permissões.




**Os aceleradores que receberam permissões serão exibidos como tal.**

A opção para **iniciar iniciativa** se torna disponível.




## Solicitar um acelerador

Dependendo do pacote do Impact no qual você está inscrito, você pode solicitar e consumir um número designado de Aceleradores de Impacto simultâneos.

### Antes de Iniciar

Para obter detalhes sobre os Aceleradores disponíveis, consulte Catálogo do Acelerador.

Tradução automática

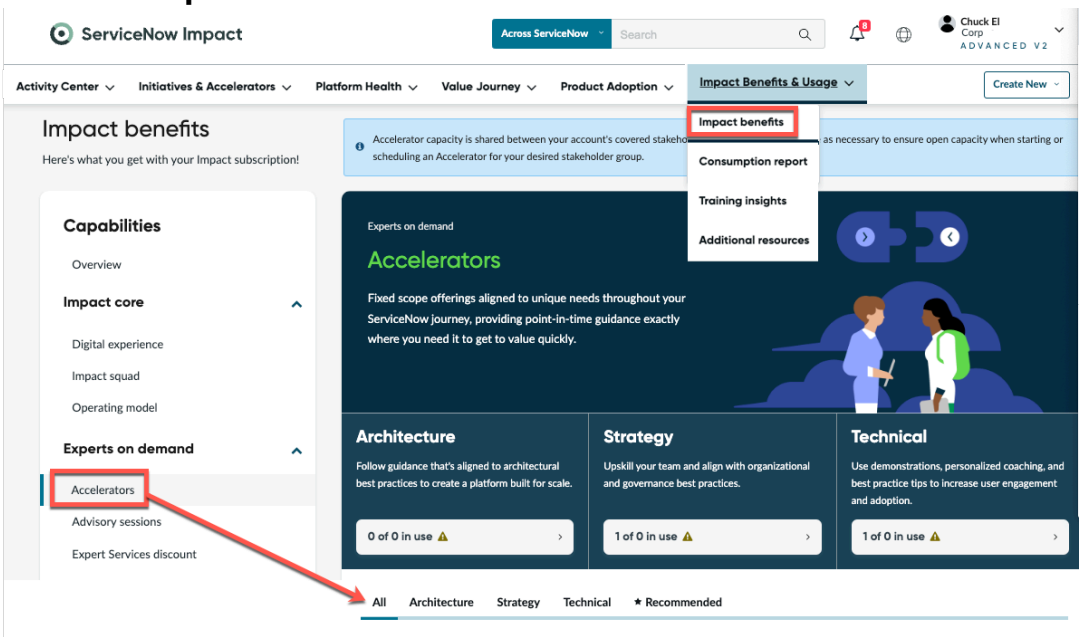
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Alguns Aceleradores exigem termos e condições adicionais e são oferecidos de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável. Para Aceleradores que exigem consentimento, os termos e condições devem ser aceitos no menu **Gerenciar permissões**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Uso e benefícios do impacto** > **Benefícios de impacto** > **Capacidades** > > **Especialistas sob demanda** > > **Aceleradores**.




2. Selecione **Aceleradores** na seção **Especialistas sob demanda** no menu **Capacidades** à esquerda. Cada bloco do Acelerador contém uma breve descrição e a disponibilidade de Aceleradores com barras de consumo individuais. Veja mais detalhes sobre a disponibilidade.
3. Selecione um Acelerador.

   Para obter informações adicionais sobre Aceleradores, consulte Catálogo do Acelerador.

   A página de detalhes do Acelerador é aberta.
4. Selecione **Introdução** ou **Somente programação**.
   Se os slots disponíveis estiverem preenchidos, **a Programação aparecerá somente** para adicionar o Acelerador à Lista de Iniciativas/Roadmap a ser iniciado posteriormente.
5. Preencha o formulário e selecione **Concluir configuração**.
   O formulário Configurar iniciativa é exibido. O Acelerador em andamento atualiza o status no bloco e é exibido na lista Iniciativas e aceleradores.

> **Nota:**
> Um Autorizador de Permissões de Impacto concederá ou negará a solicitação para iniciar a iniciativa. Consulte Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador para obter informações adicionais.

## Catálogo de iniciativas

Iniciativas são os compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 iniciativa**: iniciativas que são entregues como parte do direito do pacote
- **Roadmap de iniciativas**: captura o trabalho que outras equipes estão fazendo em uma exibição consolidada de todas as iniciativas de fluxo de trabalho em andamento

---

Acesso à experiência

Busque a orientação de recursos e o caminho mais eficaz fornecido por especialistas no assunto.

---

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor

Obtenha uma compreensão da oferta de suporte ao desenvolvedor e identificação de contatos nomeados para solicitar suporte ao desenvolvedor.

---

Cuidado preventivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 diagnóstico premium do desempenho da instância, conduzido por engenheiros, executado trimestralmente.

---

## Acesso à experiência

A iniciativa de acesso à experiência conecta Impact clientes a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas.

## Visão geral da iniciativa

As sessões de acesso a especialistas oferecem orientação especializada sobre vários tópicos de produto ServiceNow, com o objetivo de acelerar a realização de valor e os resultados na plataforma ServiceNow.

Receba orientações prescritivas e acionáveis sobre estratégias eficazes para lidar com problemas, processos e fluxos de trabalho da plataforma.

Uma experiência de admissão inteligente combina os Clientes de impacto com especialistas adequados para sessões personalizadas alinhadas com suas necessidades e fase do ciclo de vida da plataforma. Cada solicitação se concentra em abordar um tópico específico ou área de aplicação por sessão.

**Nota:**
Esta iniciativa está disponível para os pacotes Impact Advanced e Total.

## Tópicos

Os tópicos abordados se concentrarão principalmente na plataforma ServiceNow, com o potencial de incluir discussões sobre o seguinte:

- Automated Test Framework (ATF)
- Customer Service Management (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- Upgrades de 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.

- Emissão de relatórios, Performance Analytics
- Gestão de portfólio de serviços
- Virtual Agent, Now Intelligence (AI)

### Exemplos de solicitação

| Tópico | Exemplos de tópicos ou perguntas |
|---|---|
| Práticas principais | • Auditoria de IRM: diretrizes gerais para conduzir auditorias da Gestão de riscos de informações para aprimorar a segurança e a conformidade.<br>• Gestão de riscos de política e conformidade: diretrizes gerais para garantir a conformidade e gerenciar riscos com eficácia nas estruturas de políticas. |
| Tutorial técnico | Como podemos criar um mapeamento no assistente de mapa ETL (Extrair, Transformar e Carregar) para uma tabela personalizada, como uma tabela de hardware de PC? |
| Visão geral da capacidade do produto | Como os números de peça do fornecedor devem ser identificados e como os modelos de software são criados automaticamente no Software Asset Management (SAM)? |
| Visão geral do modelo de dados | Qual é a melhor forma de criar o modelo de dados do Configuration Management Database (CMDB) para coincidir com o mapeamento de serviço do modelo de dados de serviço comum (CSDM)? |
| Orientação de implementação | Como você configura o fluxo de trabalho para leitura de código de barras do Mobile após o início de uma solicitação? |

Envie consultas com informações detalhadas usando um formulário de admissão. Consulte Solicitar acesso à experiência para obter detalhes sobre como inserir a solicitação.

### Solicitar acesso à experiência

Use a Iniciativa de acesso à experiência para se conectar a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto ou proprietário da plataforma de impacto

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Iniciativas e aceleradores** > **Iniciativas gerais** > **Acesso à experiência**.
2. No formulário Configurar iniciativa, preencha os campos.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Título da iniciativa | Título do tópico |
| Data de início | Data de início solicitada |
| Para quando você precisa disso? | Data de resolução preferencial |
| Objetivo de negócio relacionado | Objetivo de impacto selecionado no menu suspenso |

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Grupo de partes interessadas | Disponível para seleção se os grupos de partes interessadas estiverem habilitados e configurados |
| Tipo de instância | Selecione se vários tipos de instância estiverem disponíveis, como produção ou subprodução |
| A qual instância isso está relacionado? | Se várias instâncias estiverem disponíveis, o menu suspenso será habilitado para seleção |
| Fase de implementação à qual esta solicitação pertence | Fase disponível no menu suspenso |

3. Selecione uma **Categoria primária** no formulário, Com o que você precisa de ajuda?.
4. Preencha os campos no formulário de detalhes do produto e fluxo de trabalho.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Fluxo de trabalho | O nome do fluxo de trabalho específico da instância no menu suspenso |
| Produto | O nome do produto de instância específico no menu suspenso |
| Capacidade | O nome da capacidade de impacto específica no menu suspenso |
| Descrição | Uma descrição muito detalhada do problema ou da pergunta |
| Anexar um arquivo | Imagem ou documento para ajudar a esclarecer a solicitação ou explicar o problema |

5. Insira informações sobre o andamento da solicitação em Que ações você realizou até o momento? formulário.
6. Selecione o líder técnico e outros contatos importantes a serem incluídos na solicitação no próximo formulário, Quem mais deve estar envolvido?.
7. **Envie** o formulário.
   Os membros da equipe de impacto entrarão em contato com você para solicitar informações adicionais, próximas etapas ou com uma resolução para sua consulta.
8. Monitorar o status e as tarefas relacionadas no **Impacto em** > **Iniciativas e aceleradores** > **Suas iniciativas**.

## Introdução ao Suporte ao desenvolvedor

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor é uma iniciativa de impacto que facilita a compreensão da oferta de suporte ao desenvolvedor e a identificação de contatos nomeados para solicitar suporte ao desenvolvedor.

## Visão geral

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor ajuda a agilizar a identificação de soluções técnicas das partes interessadas para problemas com acesso ao Suporte ao desenvolvedor. A iniciativa inclui os seguintes benefícios:

- Habilita um ServiceNow Support Account Manager (SAM) para ajudá-lo a determinar as partes interessadas a serem nomeadas como contatos para acesso ao Suporte ao desenvolvedor
- Fornece a administradores e desenvolvedores um método simplificado para resolver problemas associados a personalizações existentes

Tradução automática

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

- Fornece acesso a um especialista no assunto (SME) para ajudar na solução de problemas de personalizações
- Fornece informações sobre o escopo de personalização, incluindo regras de negócio, scripts de IU (interface do usuário), inclusões de script e macros de IU
- Fornece uma revisão de até 200 linhas de código personalizado em um modelo de interrupção/correção

O Suporte ao desenvolvedor está disponível nos pacotes Advanced e Total Impact e oferece assistência especializada na solução de problemas e depuração de problemas relacionados à personalização. Para obter mais informações sobre o Suporte ao desenvolvedor, consulte Suporte ao desenvolvedor de impacto.

| Suporte ao desenvolvedor | Solução de problemas e assistência |
|---|---|
| SME especializado | SME especializado para ajudá-lo a solucionar problemas de personalizações |
| Escopo amplo | Escopo de personalização, que inclui regras de negócio, scripts de IU, inclusões de script e macros de IU |
| Revisar código real | Revisão de até 200 linhas de código |
| Acordo de nível de serviço de Prioridade 3 (P3- ANS) | As solicitações são tratadas com base em P3 |
| Somente código de interrupção/correção | O Suporte ao desenvolvedor soluciona problemas somente do modelo de correção de código personalizado e não de um modelo preventivo |

## O que você obtém

**Sessão de revisão do Suporte ao desenvolvedor (30 minutos)**

- Revisão da oferta de suporte ao desenvolvedor e o que está dentro e fora do escopo
- Explicação do acesso exclusivo fornecido aos contatos nomeados
- Identificação das partes interessadas apropriadas a serem nomeadas como contatos do Suporte ao desenvolvedor
- Como adicionar ou editar contatos nomeados para Suporte ao desenvolvedor
- Passo a passo para enviar uma solicitação de suporte ao desenvolvedor

## Recursos do cliente solicitados

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (recomendado) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Especialista(s) no assunto (recomendado) | Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos relacionados a personalizações. |

## Exclusões e limitações

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor não inclui:

- Uma revisão detalhada dos seus dados
- Configuração ou solução de problemas técnicos e práticos
- Solução e escopo relacionados a dados de desempenho
- Tomada de decisão

## Cuidado preventivo

O Preventive Care é um diagnóstico premium, conduzido por engenheiros, do desempenho da instância, executado trimestralmente.

## Visão geral

Os cuidados preventivos ajudam a manter o desempenho ideal de implementações grandes, estratégicas, ServiceNow. Com base em um detalhamento trimestral da integridade da instância de produção, o Cuidado preventivo inclui os seguintes benefícios:

- Permite que ServiceNow especialistas em desempenho obtenham uma visão holística de ponta a ponta do desempenho da instância, revisando mais de 80 métricas que cobrem todos os aspectos da operação da instância, incluindo métricas que normalmente não são visíveis para as partes interessadas do cliente.
- Fornece informações sobre as tendências de integridade da instância e da infraestrutura ao longo do tempo, como tamanho da instância, base de usuários ativa, desempenho da aplicação individual.
- Revela áreas de contenção de recursos, degradação de desempenho ou configuração incorreta que estão afetando ativamente a experiência do usuário final ou a estabilidade ou a escalabilidade da instância.
- Fornece descobertas personalizadas e ServiceNow recomendações de práticas líderes, projetadas para descrever a causa raiz dos problemas, bem como sugerir possíveis etapas para correção.
- Ajuda a aumentar o conhecimento técnico das partes interessadas para desenvolver e oferecer suporte à plataforma ServiceNow.
- Permite a parceria direta entre as partes interessadas técnicas e ServiceNow especialistas em desempenho para discutir descobertas e, quando necessário, ajudar na implementação de melhorias.

**Nota:**
O Preventive Care é um pacote de complemento disponível para o cliente da Total com ativação. Entre em contato com o gerente de sucesso do cliente do Impact para obter informações adicionais.

Tradução automática

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

## Fases trimestrais

Cada compromisso trimestral de cuidados preventivos inclui três fases:

1. Diagnóstico conduzido pelo Engenheiro de desempenho:
   a. Uma cadência de check-up trimestral de rotina para revisar o desempenho da instância do cliente, a integridade da plataforma e o andamento ao longo do tempo
   b. Acesso a um engenheiro de desempenho sênior ServiceNow que ajudará a identificar e rastrear melhorias no desempenho e no banco de dados
2. Apresentação às partes interessadas do cliente: recomendações proativas para destacar e revisar problemas específicos com o desempenho da instância e a eficiência e custo da infraestrutura e do banco de dados
3. Correção assistida: um plano de correção focado que fornece ajuda prática e orientada para orientar um cliente na realização de melhorias

**Nota:**
Oferecido de acordo com a descrição jurídica aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Sessão de início do cliente (a cadência ocorre conforme necessário)**

- Processo de orientação, linhas do tempo e escopo do compromisso
- Confirmar fusos horários para alinhamento de trabalho
- Entenda quaisquer problemas específicos de desempenho ou escalabilidade
- Reiterar qualquer requisito de tempo ou recurso do cliente

**Relatório trimestral de descobertas de cuidados preventivos**

Revise e discuta o seguinte:

- Avaliação holística da integridade e do desempenho geral da instância
- Tendências de desempenho da instância
- Recomendações priorizadas para melhorar a integridade e o desempenho da instância
- Implementação orientada de recomendações, incluindo possíveis componentes de terceiros

**Relatório de encerramento de compromisso de cuidados preventivos**

Inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Resumo das recomendações implementadas no encerramento do compromisso
- Recapitular todas as recomendações em que a implementação está pendente
- Métricas de melhoria de desempenho pós-implementação para recomendações concluídas

### Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (recomendado) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Especialista(s) no assunto (recomendado) | Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos que são candidatos ao Desenvolvimento cidadão. |

### Exclusões e limitações

O cuidado preventivo está limitado ao seguinte:

- As atividades de cuidados preventivos são realizadas trimestralmente.
- Executado em uma única instância de produção nomeada pelo cliente.
- A implantação da assistência de engenharia de cuidados preventivos é limitada por até quatro semanas, após a entrega do relatório de cuidados preventivos.
- Assistência comercialmente razoável em componentes personalizados ou de terceiros.
- A Engenharia de cuidados preventivos não substitui a função normal de suporte técnico nem se responsabiliza por casos de suporte não vinculados diretamente ao compromisso de cuidados preventivos de quatro semanas.

## Catálogo do Acelerador

Este é um catálogo completo do Acelerador de impacto que combina os subcatálogos Arquitetura, Estratégia e Técnico.

Tradução automática

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

## Modelo de consumo

De acordo com o seu pacote de Impacto, Guiado, Avançado ou Total, você pode consumir um número fixo de Aceleradores simultaneamente.

**Total de aceleradores simultâneos por pacote de impacto e subcatálogo**

| Pacote | Total de aceleradores simultâneos | Consumo simultâneo por subcatálogo | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Estratégia | Arquitetura | Técnico |
| Total | Seis | Dois | Dois | Dois |
| Avançado | Três | Um | Um | Um |
| Guiado | Um de cada vez em um catálogo | | | |
| Complemento de valor estratégico | Dois por complemento | Dois | | |
| Complemento de governança da plataforma | Dois por complemento | | Dois | |

**Nota:**

- Consulte Versões de impacto para acessar as notas de versão e identificar os Aceleradores adicionados ou atualizados mais recentemente.
- A equipe de impacto deve ser programada com base na disponibilidade de recursos.

## Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e os formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recurso disponíveis são indicados por estes símbolos:

- ✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns
- = Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- = Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

## Ambientes restritos e protegidos

Como parte de nossa missão de oferecer continuamente a melhor experiência do cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinadas entregas do Impact, Aceleradores de Impacto ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido à maneira como operam.

**Setor público dos EUA (USPS)**

Os Aceleradores do Setor Público dos EUA oferecem aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS são indicados no subcatálogo 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.

## Aceleradores de arquitetura

Aceleradores de arquitetura fornecem uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que fazer a seguir para agregar mais valor à plataforma.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS são indicados como tal no subcatálogo. Consulte o catálogo do Acelerador para obter informações adicionais.

### Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

| Acelerador | Pacote guiado | Guided +Platform Governance | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Blueprint de arquitetura | | # | # | ✓ | |
| Avaliação de prontidão de inteligência artificial | | # | # | # | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total | | # | | # | |
| Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado | | # | # | | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado | | # | # | | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado | | # | # | | |
| Serviços técnicos de avaliação do Modelo | | # | # | | |

Tradução automática

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

## Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

| Acelerador | Pacote guiado | Guided +Platform Governance | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado | | | | | |
| Gestão e governança de dados | | # | # | # | # |
| Revisão de design | | # | # | ✓ | |
| IA generativa – Catálogo conversacional do Virtual Agent | | # | # | # | |
| Avaliação de integridade | # | # | ✓ | ⊕ | |
| Estratégia de integração | | # | # | ✓ | |
| Topologias de várias instâncias | | # | # | | |
| Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code | | # | # | | |
| Governança técnica | | # | # | | |
| UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo | | # | # | | |
| UX: design para Central do funcionário | | # | # | | |
| UX: revisão da experiência do portal | | # | # | | |
| UX: revisão e design de taxonomia | | # | # | um | |
| UX: por que é importante e como aplicá-lo | | # | # | 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.

## Aceleradores de estratégia

Use Aceleradores de estratégia para se aprofundar nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com a plataforma ServiceNow e aprimore sua equipe para manter o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS são indicados como tal no subcatálogo. Consulte o catálogo do Acelerador para obter informações adicionais.

### Subcatálogo do Acelerador de estratégia

| Acelerador | Pacote guiado | Orientado + Valor estratégico | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Acelerador de adoção | | # | # | # | |
| Centro de excelência e design de inovação | | # | # | ✓ | |
| Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação | | # | # | | |
| Acelerador de preparação para a prova de certificação | | # | # | # | # |
| Compromisso do promotor | | # | # | ✓ | |
| Design do programa de desenvolvimento cidadão | | # | # | # | |
| Estratégia de Financiamento de Influência de CoEI | | # | | # | |
| Customer Service Management Product Maturity Assessment | | # | # | # | |
| Desenvolver estratégia de parceiro | | # | # | ✓ | |
| Avaliação de maturidade de HRSD | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade do ITSM | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade LSD | | # | # | # | |
| Relatório de valor sob demanda | # | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Governança de portfólio | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos | | # | # | # | |
| Governança 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.

### Subcatálogo do Acelerador de estratégia

| Acelerador | Pacote guiado | Orientado + Valor estratégico | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Avaliação de maturidade do Software Asset Management | | # | # | # | |
| Revisão de funções e equipe | | # | # | ✓ | |
| Governança de estratégia | | # | # | # | |
| Avaliação de prontidão para sucesso (SRA) | | # | # | # | |
| Avaliação da estratégia de treinamento | | # | # | # | |
| Potencial do valor | | # | # | # | ✓ |

## Aceleradores técnicos

Aceleradores técnicos acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas. Os Aceleradores são entregues pela Equipe de Impacto e consultores técnicos, conforme necessário.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS ou SPP-AU são indicados como tal no subcatálogo. Consulte o catálogo do Acelerador para obter informações adicionais.

### Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Acesso a especialistas | | # | # | # | # | |
| Estenda sua Central do funcionário para Pro | # | # | # | # | # | |
| Introdução à instância assistida pelo observador | # | # | # | | | |
| Introdução à avaliação de prontidão da instância | # | # | # | | | |
| Inicie sua Pesquisa com IA | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu App Engine | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seus testes automatizados | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu CMDB | # | # | # | # | # | |
| Jumpstart Seu CSDM: 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.

### Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inicie seu espaço configurável do CSM | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua gestão de banco de dados | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Inteligência para documentos | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Central do funcionário | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie sua gestão de jornada de funcionário | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Gestão de eventos | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua IA generativa | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Resolução automática de problemas | # | # | # | # | # | |
| Impulsione sua gestão de conhecimento | # | # | # | # | # | |
| Inicie a migração do fluxo de trabalho legado | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua migração de Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue | # | # | # | # | # | USPS |
| Impulsione sua compreensão da linguagem natural | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para criadores | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para CSM | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para IT Service Management (ITSM) | # | # | # | # | # | |
| Inicie o Now Assist no Virtual Agent | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para criadores | # | # | # | # | # | |

Tradução automática

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

### Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Impulsione seu kit de habilidades do Now Assist | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Inteligência preditiva | | # | # | # | # | |
| Inicie sua Mineração de processos | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Mapeamento de serviços | # | # | # | # | # | |
| Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie sua jornada com a IA da ServiceNow | | # | # | | # | |
| Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de gestão de recursos | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Painel de sucesso | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie sua Inteligência para tarefas | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu upgrade | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu Virtual Agent | # | # | # | # | # | USPS |
| Ajuste sua Pesquisa com IA | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu CMDB | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua Central do funcionário | | | # | # | # | |
| Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua gestão de ativos 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.

**Subcatálogo do Acelerador técnico**

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ajuste sua Descoberta de ITOM | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua gestão de ativos de software | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua segurança | # | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent — Avaliação | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural) | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário) | # | # | # | # | # | |

## Aceleradores de arquitetura

Os Aceleradores de arquitetura fornecem uma compreensão básica da maturidade dos resultados de negócios com recomendações direcionadas sobre o que fazer em seguida para agregar mais valor à plataforma.

## Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e os formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recurso disponíveis são indicados por estes símbolos:

- ✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns
- = Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- = Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Tradução automática

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

### Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

| Acelerador | Pacote guiado | Guided +Platform Governance | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Blueprint de arquitetura | | # | # | ✓ | |
| Avaliação de prontidão de inteligência artificial | | # | # | # | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total | | # | | # | |
| Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado | | # | # | | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado | | # | # | | |
| Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado | | # | # | | |
| Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado | | # | # | | |
| Gestão e governança 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.

### Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

| Acelerador | Pacote guiado | Guided +Platform Governance | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Revisão de design | | # | # | ✓ | |
| IA generativa – Catálogo conversacional do Virtual Agent | | # | # | # | |
| Avaliação de integridade | # | # | ✓ | ⊕ | |
| Estratégia de integração | | # | # | ✓ | |
| Topologias de várias instâncias | | # | # | | |
| Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code | | # | # | | |
| Governança técnica | | # | # | | |
| UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo | | # | # | | |
| UX: design para Central do funcionário | | # | # | | |
| UX: revisão da experiência do portal | | # | # | | |
| UX: revisão e design de taxonomia | | # | # | um | |
| UX: por que é importante e como aplicá-lo | | # | # | um | |

### Avaliação de prontidão de inteligência artificial

O Acelerador de avaliação de prontidão da Inteligência artificial (IA) fornece uma avaliação e orientação relacionadas à sua prontidão para começar a adotar ServiceNow capacidades de 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.

## Visão geral

Este Acelerador fornece uma avaliação e orientação sobre sua prontidão para um conjunto selecionado de ServiceNow capacidades de inteligência artificial. Algumas capacidades de exemplo incluem:

- Pesquisa com IA
- Resolução automática de problemas (ITSM, HRSD)
- Inteligência preditiva
- Inteligência para tarefas (ITSM, CSM)
- Inteligência para documentos
- ServiceNowCapacidades do Now Assist da IA generativa para ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM e Creator, como:
  - Resultados do Genius para Pesquisa com IA
  - Resumo de anotações
  - Resumo do bate-papo
  - Geração de anotações de resolução
  - Resumo do alerta
  - Assistência ao desenvolvimento do código do criador

Seu esquadrão de impacto fornece orientação com base em suas respostas a uma autoavaliação de prontidão de IA que destaca os principais critérios de prontidão relacionados às ServiceNow capacidades de IA selecionadas.

Consulte Enable AI experiences para obter informações adicionais sobre ServiceNow ferramentas baseadas em IA.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Importante:**
Sua equipe solicitará que você preencha um questionário de admissão fornecido em preparação para a sessão de introdução como parte da iniciação do Acelerador.

As atividades do Acelerador são lideradas pelo seu Arquiteto de plataforma (PA).

**Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)**

- Revise a abordagem da iniciativa e seus objetivos
- Estabeleça expectativas claras sobre o processo e sua participação, junto com o nível de detalhe da entrega
- Revise o plano gráfico de IA ServiceNow e forneça uma orientação para as capacidades de IA ServiceNow selecionadas
- Solicite que você conclua uma autoavaliação de prontidão de IA relacionada às suas ServiceNow capacidades de IA selecionadas

**Análise de autoavaliação da prontidão da 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.

Seu PA revisa e analisa sua autoavaliação de prontidão de IA e as informações coletadas da sessão de introdução para preparar recomendações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Lidere uma discussão que revise sua prontidão para as ServiceNow capacidades de IA selecionadas
- Fornece orientação e aborda as próximas etapas para aprimorar sua prontidão de IA

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação de avaliação de prontidão de IA

**Entregáveis de prontidão de IA**

- Slides do workshop
- Autoavaliação de prontidão de IA nas capacidades de IA selecionadas
- Orientação para melhorar sua prontidão de IA
- Próximas etapas recomendadas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Líder do arquiteto técnico (obrigatório) | Responsável pela arquitetura técnica geral. |
| Proprietário do processo de ITSM (opcional) | Possui o(s) processo(s) de ITSM relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de manipulação de incidentes do agente. Fornece requisitos para a solução ITSM. |
| Proprietário do processo do Customer Service Management (CSM) (opcional) | Possui o(s) processo(s) CSM relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de manipulação de casos do agente. Fornece requisitos para a solução CSM.<br><br>Responsável por definir processos de processamento de documentos. |
| Proprietário do processo de Prestação de serviços de Recursos Humanos (HRSD) (opcional) | Possui o(s) processo(s) de HRSD relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de manipulação de casos do agente. Fornece requisitos para a solução HRSD. |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | Responsável por definir processos de processamento de documentos. |
| Proprietário do processo da Gestão de serviços de campo (FSM) (opcional) | Possui o(s) processo(s) FSM relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o processo de tratamento de casos de FSM. Fornece requisitos para a solução FSM. |
| Responsável pelo processo de finanças/cadeia de suprimentos (opcional) | Responsável por definir processos de processamento de documentos (por exemplo, elaborar e inserir ordens de compra no sistema ERP). |
| ServiceNow Responsável pelo desenvolvimento (opcional) | Possui as ServiceNow ferramentas de desenvolvedor e processos de desenvolvimento. Inclui fluxos de processo de criação. Identifica oportunidades de automação. |

## Informações solicitadas/acesso

- Seu Questionário de admissão deve ser concluído pelo menos uma semana antes da Sessão introdutória do cliente
- Sua autoavaliação de prontidão de IA deve ser concluída pelo menos uma semana antes da sessão de recomendação do cliente
- Materiais de impacto, como:
  - Plano de impacto do cliente
  - Blueprint de arquitetura
  - Blueprint de valor
  - Mapas de capacidades
  - Roadmap de adoção de produto

## Exceções

Este Acelerador não inclui:

- Como desenvolver um roadmap de implementação de IA
- Design de solução de IA
- Implementação de capacidades de IA
- Solução de problemas técnicos ou correção de capacidades de IA

### Blueprint de arquitetura

### Blueprint de arquitetura – Avançado

O Blueprint de arquitetura – Acelerador avançado fornece orientação e informações para desenvolver seus artefatos de Blueprint de arquitetura.

## Visão geral

O plano gráfico de arquitetura - Acelerador avançado fornece aos clientes de impacto exemplos de artefatos arquitetônicos para oferecer suporte ao seu ambiente ServiceNow atual, a fim de obter uma compreensão da arquitetura de dados ServiceNow 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.

da arquitetura de aplicações e da arquitetura de infraestrutura de tecnologia. Um plano gráfico de arquitetura tem como objetivo fornecer visibilidade clara sobre sua arquitetura ServiceNow para permitir uma gestão de plataforma, governança e tomada de decisão mais eficazes.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

## O que você obtém

**Reunião de alinhamento com o cliente (até 90 minutos)**

- Introdução ao Acelerador de blueprint de arquitetura
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Apresente três categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia
- Apresente três formas de artefatos de arquitetura:
  - Lista (também conhecida como Catálogo)
  - Tabela (também conhecida como Matriz)
  - Diagrama
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual
- Identificar funções de participante para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte a seção Informações solicitadas/acesso para obter exemplos.

**Três sessões de trabalho com o cliente (até 120 minutos cada)**

- Apresentar o plano gráfico de arquitetura e o acelerador aos participantes da sessão de trabalho
- Apresentar categorias do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Apresente os princípios orientadores do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido.
- Colabore com um arquiteto de plataforma para identificar modelos de exemplo relevantes, de acordo com o escopo definido e com a orientação do arquiteto de plataforma, discuta as necessidades das partes interessadas e comece a preencher o conteúdo do modelo.
- Discuta as próximas etapas para você continuar refinando seus modelos após a conclusão da iniciativa

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Tradução automática

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação do plano gráfico da arquitetura

**Entregas do plano gráfico da arquitetura**

- Slides do workshop
- Modelos de plano gráfico de arquitetura que foram iniciados com orientação e em colaboração com o seu arquiteto de plataforma
- Biblioteca de modelos de exemplo de plano gráfico de arquitetura para continuar criando seus artefatos de plano gráfico de arquitetura ServiceNow

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma/ designado (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma. |
| ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| CMDB Manager (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (recomendado) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Gerenciador de dados (recomendado) | Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados. |
| Gerenciador de dados de base (recomendado) | Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.). |
| Proprietário dos dados de integração (recomendado) | Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). |
| Líder do conselho técnico de governança (recomendado) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Proprietário do projeto (recomendado) | Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco. |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado) | Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow. |
| Líder de risco e conformidade de TI (recomendado) | Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow. |
| Arquiteto de segurança (recomendado) | Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização. |
| Proprietário/gerente da aplicação (recomendado) | Possui e define fluxos de dados e processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação). |
| Líder do provedor de serviços principal/fornecedor de entrega (recomendado) | Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros. |

## Informações solicitadas/acesso

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específicas dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- O cliente pode ser solicitado a conceder ao ServiceNow Impact Team acesso à instância do cliente para fins de fornecimento do Acelerador de impacto durante o período de desempenho.

## Exclusões

- Arquitetura empresarial
- Desenvolva um blueprint de arquitetura detalhado para suas aplicações ServiceNow
- Projetar seu modelo de dados detalhado
- Desenvolver especificações técnicas de integração detalhadas
- Desenvolva seu fluxo detalhado de versão de código de desenvolvimento de aplicações

### Plano gráfico de arquitetura – Total

O plano gráfico de arquitetura – Total Accelerator fornece orientação e informações para desenvolver seus artefatos de plano gráfico de arquitetura.

## Visão geral

O plano gráfico de arquitetura - Total Accelerator fornece aos clientes de impacto exemplos de artefatos arquitetônicos para oferecer suporte ao seu ambiente ServiceNow atual, a fim de obter uma compreensão da arquitetura de dados ServiceNow principal, da arquitetura de aplicações e da arquitetura de infraestrutura de tecnologia. Um plano gráfico de arquitetura tem como objetivo fornecer visibilidade clara sobre sua arquitetura ServiceNow para permitir uma gestão de plataforma, governança e tomada de decisão mais eficazes.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

## O que você obtém

**Reunião de alinhamento com o cliente (até 90 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.

- Introdução ao Acelerador de blueprint de arquitetura
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Apresente três formas de categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia
- Apresente três formas de artefatos de arquitetura:
  - Lista (também conhecida como Catálogo)
  - Tabela (também conhecida como Matriz)
  - Diagrama
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual
- Identificar funções de participante para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte a seção Informações solicitadas/acesso para obter exemplos.

**Cinco sessões de trabalho com o cliente (até 120 minutos cada)**

- Apresentar o plano gráfico de arquitetura e o acelerador aos participantes da sessão de trabalho
- Apresentar categorias do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Apresentar os princípios orientadores do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Colabore com o arquiteto de plataforma para identificar modelos de exemplo relevantes, de acordo com o escopo definido e com a orientação do arquiteto de plataforma, discuta as necessidades das partes interessadas e comece a preencher o conteúdo do modelo
- Complemente as sessões de trabalho com tempo de consultoria adicional do Arquiteto de plataforma individual e assistência ao desenvolvimento de artefatos
- Discuta as próximas etapas para você continuar refinando seus modelos após a conclusão da iniciativa

**Reunião de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação do plano gráfico da arquitetura

**Entregas do plano gráfico da arquitetura**

Tradução automática

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

- Slides do workshop do plano gráfico de arquitetura
- Modelos de plano gráfico de arquitetura que foram iniciados com orientação e em colaboração com o seu arquiteto de plataforma
- Biblioteca de modelos de exemplo de plano gráfico de arquitetura para continuar criando seus artefatos de plano gráfico de arquitetura ServiceNow

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma/ designado (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma. |
| ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| CMDB Manager (Obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (recomendado) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Gerenciador de dados (recomendado) | Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados. |
| Gerenciador de dados de base (recomendado) | Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.). |
| Proprietário dos dados de integração (recomendado) | Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). |
| Líder do conselho técnico de governança (recomendado) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Proprietário do projeto (recomendado) | Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco. |
| ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado) | Lidera o desenvolvimento 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Líder de risco e conformidade de TI (recomendado) | Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow. |
| Arquiteto de segurança (recomendado) | Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização. |
| Proprietário/gerente da aplicação (recomendado) | Possui e define fluxos de dados e processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação). |
| Líder do provedor de serviços principal/fornecedor de entrega (recomendado) | Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros. |

## Informações solicitadas/acesso

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específicas dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- O cliente pode ser solicitado a conceder ao ServiceNow Impact Team acesso à instância do cliente para fins de fornecimento do Acelerador de impacto durante o período de desempenho.

## Exclusões

- Arquitetura empresarial
- Desenvolva um blueprint de arquitetura detalhado para suas aplicações ServiceNow
- Projetar seu modelo de dados detalhado
- Desenvolver especificações técnicas de integração detalhadas
- Desenvolva seu fluxo detalhado de versão de código de desenvolvimento de aplicações

### Aceleradores de avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM)

Esses aceleradores fornecem informações sobre a avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM).

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado
- Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado
- Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado
- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado
- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total

### Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado

Este Acelerador fornece orientação para avaliar e melhorar os Dados de base que fazem parte da sua estrutura de CSDM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Avaliação do modelo de dados de serviço comum - Dados de base - Advanced Accelerator fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva sobre o CSDM - Dados de base e como ele oferece suporte a processos na plataforma ServiceNow. Interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para a organização do cliente estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Common Service Data Model .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível no pacote Advanced.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar a abordagem da iniciativa e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revisar os objetivos do cliente para a iniciativa
- Comunique a expectativa de participação do cliente

  **Nota:**
  A iniciativa CSDM - Avaliação de dados de base requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de várias funções de cliente para atender à abrangência da aplicação de dados de base do CSDM em toda a organização.

- Revisar noções básicas de CSDM e CSDM - Noções básicas de dados de base
- Solicitar a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação de dados de base do CSDM e fornecer outras entradas solicitadas

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)**

- Discutir CSDM - Estado atual dos dados de base
- Revisar o conteúdo de práticas líderes

**Análise de dados de base do CSDM**

O Arquiteto de plataforma revisa e analisa o questionário de admissão do cliente e a autoavaliação de dados de base do CSDM e prepara recomendações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o conteúdo de práticas líderes
- Apresentar recomendações de CSDM - Dados de base
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CSDM - Dados de base
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

Tradução automática

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

**Entregas do CSDM**

- Slides do workshop
- CSDM – Autoavaliação de dados de base
- Próximas etapas recomendadas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório) | Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização |
| Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| CMDB Manager (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CMDB, trabalha com equipes para certificar dados |
| Proprietários da aplicação (opcional) | Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD). |
| Proprietários do serviço de aplicações (opcional) | Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH). |
| Proprietários do processo (opcional) | Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações do Customer Service Management). |
| Responsáveis pelo serviço (opcional) | Possui serviço. Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados para os serviços que possuem diretamente dados básicos, como Recursos Humanos, Customer Service Management, Serviços financeiros, Serviços de campo ou Instalações. |
| Líder do conselho técnico de governança (opcional) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Administrador de segurança (opcional) | Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. |

Tradução automática

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

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Líder do provedor de serviço/ fornecedor principal (opcional) | Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM. |

## Informações solicitadas/acesso

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e CSDM - Autoavaliação de dados de base concluída pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pela equipe ServiceNow )
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto

## Exceções

Este acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Avaliando CSDM Serviços de aplicações, Serviços de negócio, Serviços técnicos, Portfólio
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Avaliando CSDM Serviços de aplicações, Serviços de negócio, Serviços técnicos, Portfólio
- Correção técnica de CSDM
- Solução de problemas do Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

### Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado

Este acelerador fornece uma avaliação e orientação para a maturidade do rastreamento do modelo de dados de serviço comum (CSDM), incluindo serviços de aplicações e aplicações de negócios.

## Visão geral

Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum – Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançada fornece aos clientes do Impact uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos elementos da estrutura de Serviços de aplicações e Aplicações de negócios do CSDM. Interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Common Service Data Model .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact 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.

## O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

**Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar a abordagem da iniciativa e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

> **Nota:**
> A iniciativa de avaliação de serviços de aplicações do CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de várias funções de cliente para atender à abrangência do suporte a aplicativos de negócios e serviços de aplicações do CSDM em toda a organização.

- Revisão de alto nível da estrutura de CSDM e revisão básica dos serviços de aplicações e aplicações de negócios de CSDM (maturidade de engatinhar)
- Solicite a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação de serviços de aplicações e aplicações de negócios do CSDM e forneça outras entradas solicitadas

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)**

- Discutir o estado atual dos serviços de aplicações e aplicações de negócios do CSDM
- Revisar o conteúdo de práticas líderes

**Análise de autoavaliação do CSDM**

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação de CSDM e informações coletadas para preparar recomendações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o conteúdo de práticas líderes
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para que você possa configurar melhor seus serviços de aplicações e aplicações de negócios
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

**Entregas do CSDM**

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM nos serviços de aplicações e nas aplicações de negócios do CSDM
- Próximas etapas 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.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Campeão/patrocinador do CSDM (Obrigatório) | Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização |
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| CMDB Manager (Obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CMDB, trabalha com equipes para certificar dados |
| Proprietários da aplicação (Obrigatório) | Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD). |
| Proprietários do serviço de aplicações (Obrigatório) | Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH). |
| Proprietários do processo (opcional) | Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações do Customer Service Management). |
| Responsáveis pelo serviço (opcional) | Possui serviço. Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados para os serviços que possuem diretamente dados básicos, como Recursos Humanos, Customer Service Management, Serviços financeiros, Serviços de campo ou Instalações. |
| Líder do conselho técnico de governança (opcional) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Administrador de segurança (opcional) | Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. |
| Líder do provedor de serviço/ fornecedor principal (opcional) | Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM. |

Tradução automática

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

## Pré-requisito

A conclusão do Acelerador Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado.

## Informações solicitadas/acesso

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços de aplicações e aplicações de negócios do CSDM preenchidos pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela equipe ServiceNow )
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto

## Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo de CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Avaliando dados de base do CSDM
- Avaliando serviços de negócio, serviços técnicos ou portfólio do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica de CSDM
- Solução de problemas do Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

### Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado

Este acelerador fornece uma avaliação e orientação para a maturidade do CSDM Walk, incluindo serviços técnicos e ofertas de serviço técnico.

## Visão geral

Avaliação do modelo de dados de serviço comum - Serviços técnicos (Walk) - Advanced fornece Impact aos clientes uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos elementos da estrutura de serviços técnicos e ofertas de serviço técnico do CSDM. Interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Common Service Data Model .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact 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.

## O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

**Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)**

- Revisar a abordagem da iniciativa e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

> **Nota:**
> A iniciativa de avaliação de serviços técnicos do CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de várias funções de cliente para atender à abrangência do suporte de serviços técnicos do CSDM em toda a organização.

- Revisão de alto nível da estrutura de CSDM e revisão dos fundamentos básicos das ofertas de serviço técnico de CSDM (maturidade de Walk)
- Solicite a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação dos serviços técnicos do CSDM e forneça outras entradas solicitadas

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)**

- Discutir o estado atual dos serviços técnicos e das ofertas de serviço técnico do CSDM
- Revisar o conteúdo de práticas líderes

**Análise de autoavaliação do CSDM**

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação de CSDM e informações coletadas da sessão de trabalho para preparar recomendações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o conteúdo de práticas líderes
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para que você possa configurar melhor suas ofertas de serviços técnicos de serviços técnicos
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

**Entregas do CSDM**

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM nos serviços técnicos e nas ofertas de serviço técnico do CSDM
- Próximas etapas 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.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório) | Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização. |
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| Proprietários/gerentes do serviço técnico (obrigatório) | Possui o serviço técnico e as ofertas (por exemplo, servidores, aplicações, bancos de dados, redes, nuvem, datacenters).<br>Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados.<br>• Proprietário do serviço: função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está muito envolvido nas operações diárias do serviço.<br>• Gerente de serviço: função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço. |
| CMDB Manager (opcional) | Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| Líder do conselho técnico de governança (opcional) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Administrador de segurança (opcional) | Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. |
| Líder do provedor de serviço/ fornecedor principal (opcional) | Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM. |
| Proprietários do processo técnico (opcional) | Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço técnico ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que estão definindo o serviço técnico. |
| Proprietário/gerente do portfólio de serviços técnicos (opcional) | Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio.<br><br>O proprietário do portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível do diretor de tecnologia da informação.<br><br>Gerente de portfólios é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio. |
| Proprietários da aplicação (opcional) | Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é o proprietário da aplicação que sustenta o serviço técnico.<br><br>É proprietário da aplicação no domínio de design do CSDM (arquitetura empresarial). |

## Pré-requisitos

Conclusão dos seguintes aceleradores:

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado
- Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado

## Informações solicitadas/acesso

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços técnicos do CSDM preenchidos pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela equipe ServiceNow )
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapas de capacidades e roadmap de adoção de produto

## Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo de CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM

Tradução automática

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

- Avaliar dados de base, serviços de negócio, serviços técnicos ou portfólios de serviços do CSDM
- Projetando seu modelo de serviços ou revisão de design do seu modelo de serviços
- Projetando seu Catálogo (por exemplo, hierarquia, taxonomia) ou revisão de design do seu Catálogo
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica do CSDM
- Solução de problemas do Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

### Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado

Este acelerador fornece uma avaliação e orientação para a maturidade de execução do CSDM, incluindo serviços de negócio, ofertas de serviço de negócio, itens do catálogo de solicitações e portfólio de serviços (de negócios).

## Visão geral

Avaliação do modelo de dados de serviço comum – Serviços de negócio (Executar) - Avançado fornece Impact aos clientes uma avaliação e orientação com base nas principais práticas relacionadas aos serviços de negócio de CSDM, ofertas de serviço de negócio, itens do catálogo de solicitação e elementos da estrutura de portfólio de serviços. Interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para sua organização estão incluídos.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte Common Service Data Model .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

## O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

**Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)**

- Revisar a abordagem da iniciativa e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revise seus objetivos para a iniciativa
- Comunique as expectativas de participação

**Nota:**
A iniciativa de avaliação de serviços de negócio de CSDM requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de várias funções de cliente para atender à abrangência do suporte de serviços de negócio de CSDM em toda a organização.

- Revisão de alto nível da estrutura de CSDM e revisão dos conceitos básicos de Serviços de negócio de CSDM, Ofertas de serviços de negócio,

Tradução automática

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

Solicitar itens do catálogo e Portfólio de serviços de negócio (maturidade de execução)

- Solicite a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação dos Serviços de negócio de CSDM e forneça outras entradas solicitadas

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 180 minutos)**

- Discutir o estado atual dos Serviços de negócio de CSDM, que também inclui Ofertas de serviço de negócio, Itens do catálogo de solicitações e Portfólio de serviços de negócio
- Revisar o conteúdo de práticas líderes

**Análise de autoavaliação do CSDM**

Seu arquiteto de plataforma revisa e analisa seu questionário de admissão, autoavaliação de CSDM e informações coletadas para preparar recomendações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o conteúdo de práticas líderes
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para que você possa configurar melhor seus serviços de negócio e elementos relacionados
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente (até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

**Entregas do CSDM**

- Slides do workshop
- Autoavaliação do CSDM nos serviços de negócio do CSDM
- Próximas etapas recomendadas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório) | Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização. |
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório) | Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| Proprietários/gerentes do serviço de negócio (obrigatório) | Possui o serviço de negócios e as ofertas. Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço, mantém os dados de serviço atualizados para esses serviços, por exemplo, Gestão de serviços de TI, Recursos Humanos, Gestão de serviços ao cliente, Gestão financeira, Serviços de campo ou Instalações.<br><br>Proprietário do serviço: função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está muito envolvido nas operações diárias do serviço.<br><br>Gerente de serviço: função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço. |
| Proprietário/gerente do portfólio de serviços de negócio (obrigatório) | Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio.<br><br>O proprietário do portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível do diretor de tecnologia da informação.<br><br>Gerente de portfólios é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio. |
| CMDB Manager (opcional) | Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| Líder do conselho técnico de governança (opcional) | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Administrador de segurança (opcional) | Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. |
| Líder do provedor de serviços/ fornecedor principal (opcional) | Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM. |
| Proprietários do processo de negócios (opcional) | Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço de negócio. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que dependem do serviço de negócios. Os exemplos incluem: Proprietário do processo de incidentes da Gestão de serviços de TI, Proprietário do processo 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | mudança da Gestão de serviços de TI, Proprietário do processo de caso da Gestão de serviços ao cliente, Proprietário do processo de ordem de serviço da Gestão de serviços de campo. |
| Proprietários da aplicação (opcional) | Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é o proprietário da aplicação que sustenta o serviço de negócios.<br><br>É proprietário da aplicação no domínio CSDM Design (arquitetura empresarial) |

## Pré-requisitos

A conclusão dos seguintes Aceleradores:

- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado
- Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado
- Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado

## Informações solicitadas/acesso

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e autoavaliação de serviços de negócio do CSDM preenchidos pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela equipe ServiceNow )
- Modelo de dados do CSDM atual
- Impact materiais, como o plano do cliente Impact, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapas de capacidades e roadmap de adoção de produtos

## Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Avaliação do CMDB
- Itens de configuração detectáveis (por exemplo, servidores, dispositivos móveis, software etc.)
- Assistência de design de modelo de CSDM de alto nível
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Avaliando dados de base, serviços de aplicações ou serviços técnicos do CSDM
- Projetando seu modelo de serviços ou revisão de design do seu modelo de serviços
- Projetando seu Catálogo, como a hierarquia ou taxonomia, ou revisão de design do seu Catálogo
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica de CSDM

Tradução automática

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

- Solução de problemas do Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

**Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total**

Orientação para avaliar e melhorar a estrutura do CSDM

## Visão geral

A Avaliação de CSDM fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva sobre a estrutura de CSDM e como ela oferece suporte a processos na plataforma ServiceNow. Isso inclui interações com especialistas no assunto de CSDM da ServiceNow e uma avaliação personalizada e conteúdo associado no CSDM para a organização do cliente.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Apresentar a iniciativa de avaliação do CSDM
- Revisar a abordagem da iniciativa, o processo de escopo e a profundidade das entregas
- Comunicar expectativas de participação do cliente;participação,solicitar contatos de participante do cliente

> **Nota:**
> A avaliação de CSDM envolve a participação ativa do cliente de várias funções de cliente para abordar a abrangência da aplicação da estrutura de CSDM em toda a organização.

- Solicitar a conclusão do questionário de coleta de informações, materiais, dados e quaisquer outras entradas

**Sessão de trabalho de início do cliente (até 2 horas**

- Revisar materiais fornecidos pelo cliente
- Introdução ao CSDM, seu valor e potencial
- Apresente a iniciativa de avaliação do CSDM. As dimensões de avaliação incluem:
  - Maturidade do CSDM (Dados de base, Engatinhar, Andar, Executar, Voar)
  - Pessoas, Processo, Tecnologia
- Revisar a abordagem da iniciativa, o processo de escopo e a profundidade das entregas
- Discuta os objetivos do cliente para a iniciativa
- Discutir os desafios do estado atual e os obstaculos detectados
- Revisar noções básicas de CSDM

**Sessão de trabalho de descoberta do estado atual do cliente (até 1,5 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.

- Discutir roadmap de CSDM do cliente
- Discuta as aplicações e/ou serviços de prioridade máxima identificados pelo cliente
- Revisar o modelo de dados de CSDM do cliente relacionado a aplicações e/ou serviços de prioridade máxima

**Sessão de trabalho de definição do escopo do cliente (até 1,5 horas)**

- Revisar os Princípios orientadores do CSDM
- Defina o Escopo de avaliação do CSDM levando em consideração as prioridades de aplicação/serviço do cliente e seu nível de maturidade atual do CSDM, além das seguintes alternativas de escopo:
  - Avaliação de dados de base
  - Avaliação de rastreamento
  - Avaliação de caminhada
  - Executar avaliação
  - Avaliação de voo

**Avaliação detalhada do CSDM**

- Atividade de avaliação em profundidade para o escopo definido que inclui a avaliação de pessoas, processos e tecnologia.
- A avaliação é realizada pelo Arquiteto da plataforma em parceria com o proprietário da plataforma do cliente e especialistas em dados, aplicações e/ou serviços relacionados (SMEs).

**Sessão de revisão do cliente (até 2 horas)**

- Apresentar descobertas da avaliação do CSDM
- Fornecer recomendações de implementação do CSDM
- Alinhar as recomendações do CSDM com o valor e os resultados da estrutura do CSDM
- Discuta as próximas etapas possíveis para a execução de recomendações e a medição dos resultados das recomendações

**Resultados de avaliação do CSDM**

- Concluir apresentação de slides da sessão de trabalho, incluindo referências de CSDM suplementares
- Planilha de avaliação detalhada do estado atual - inclui recomendações padrão
- Anotações de planejamento de ação para as próximas etapas

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CSDM
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

Tradução automática

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

Os representantes do cliente estarão envolvidos, especialmente para facilitar o acesso aos registros e/ou ferramentas da ServiceNow que serão inspecionados como parte do CSDM.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | |
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma - Obrigatório | Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte. |
| Administrador da plataforma - Obrigatório | Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte. |
| Arquiteto empresarial - Obrigatório | Impulsiona decisões de investimento estratégico ao entender as capacidades de negócios. |
| Modelador de dados/gerente do CSDM - Obrigatório | Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| CMDB Manager - Obrigatório | Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados. |
| Responsáveis pela aplicação - Obrigatório | Gerencia aplicações da ServiceNow (por exemplo, responsável pelo ServiceNow HRSD). |
| Proprietários do serviço de aplicações - Obrigatório | Gerencia todos os serviços de aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, proprietário de serviços de aplicações de ITSM ou RH). |
| Proprietário(s) do portfólio de serviços - Obrigatório | Possui um portfólio– coleção de serviços. Monitora o desempenho do portfólio. |
| Proprietários do processo - Obrigatório | Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários). |
| Líder do comitê técnico de governança – Obrigatório | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão. |
| Administrador de segurança - Obrigatório | Lidera a administração da configuração de segurança da ServiceNow que está em conformidade com a orientação de governança técnica. |
| Provedor de serviço principal/lead do fornecedor- Opcional | Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM. |

## Informações solicitadas/acesso

- Organograma
- Roadmap da ServiceNow
- Roadmap de aplicações e serviços (técnicos/negócios) de CSDM
- Questionário de coleta de informações do CSDM preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho de início do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
  - Modelo de dados do CSDM (modelo a ser fornecido pela ServiceNow)
  - CSDM RACI/Modelo de governança
  - Capturas de tela do CSDM Data Foundations Dashboard
  - Modelo de dados CMDB
  - Capturas de tela do Painel de fundações de dados do CMDB
- A avaliação do CSDM inclui a inspeção de registros e ferramentas na instância da ServiceNow do cliente. Portanto, o Arquiteto da plataforma da ServiceNow precisará de acesso à instância do cliente. Alguns métodos possíveis para atender ao requisito de acesso de PA são:
  - Fornecer ao PA com acesso de login direto temporário à instância do sistema do cliente com funções e permissões apropriadas para acessar os registros e ferramentas necessários
  - Alternativa 2: emparelhar o PA com um funcionário representativo que tenha funções e permissões para acessar os registros e ferramentas necessários

## Exceções

Este acelerador não inclui:

- Avaliação do CMDB
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM
- Solução de problemas técnicos da implementação atual da estrutura do CSDM
- Correção técnica de CSDM
- Solução de problemas do Mapeamento de serviços
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica

### Gestão e governança de dados

Este Acelerador fornece informações e orientações para avaliar e melhorar suas práticas de gestão e governança 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.

## Visão geral

O Acelerador de gestão e governança de dados fornece aos clientes de impacto uma autoavaliação, conteúdo de prática líder e orientação consultiva para gerenciar e controlar os dados em sua implementação ServiceNow para alcançar altos níveis de qualidade de dados.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Apresente cinco pilares para gestão de dados:
  - Arquitetura de dados
  - Segurança de dados
  - Qualidade de Dados
  - Operações de dados
  - Governança de dados
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão, autoavaliação e quaisquer outras entradas necessárias (consulte a seção Acesso às informações solicitadas para obter detalhes).

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o questionário de admissão do cliente e a autoavaliação
- Discuta o estado atual das práticas de gestão e governança de dados organizadas em torno dos cinco pilares para gestão de dados

**Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)**

- Apresentar recomendações de gestão e governança de dados
- Revisar o conteúdo de prática líder
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à gestão de dados e orientação de governança de dados

**Entregas de gestão e governança de dados**

- Autoavaliação de gestão de dados
- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de 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.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Gerenciador de dados (obrigatório) | Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados. |
| Gerenciador de dados de base (obrigatório) | Responsável pelo subconjunto de dados básicos, como usuários, grupos, locais, empresas e departamentos. |
| Representante do diretor de segurança da informação (obrigatório) | Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança da organização. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança. |
| Administrador de segurança (obrigatório) | Responsável por instalar, administrar, solucionar problemas de capacidades de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de Governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. |
| Diretor de Conformidade e Auditoria (obrigatório) | Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimentos de auditoria. |
| CMDB Manager (recomendado) | Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados. |
| Responsáveis pelos dados (recomendado) | Responsável pelos dados relacionados a um processo, produto ou integração. |

## Informações solicitadas/acesso

Os clientes devem fornecer a seguinte documentação de suporte da implementação da plataforma ServiceNow :

- Arquitetura de dados, modelo de dados/modelo de dados lógicos/dicionário de dados
- Matriz de necessidades de informação (ator/dados)
- Matriz de necessidades de emissão de relatórios (ator/dados/relatório)
- Matriz de categorização de dados
- Matriz de fontes 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.

- RACI para Gestão de dados
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto

## Exclusões

- Fornecer correção de escalação de dados
- Fornecer assistência técnica prática com configuração de dados, personalização de dados ou solução de problemas de dados
- Fornecer cobertura de gestão de dados, governança de dados ou ambos, para seus ambientes de não produção (por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT))
- Defina sua estratégia de dados
- Defina seu design de dados
- Defina, documente ou ambos da sua arquitetura de dados
- Avaliar ou solucionar problemas do seu CMDB (Consulte o Acelerador Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração
- Avaliar ou solucionar problemas de implementação da estrutura do CSDM (consulte o Acelerador Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado )
- Defina seus dados e integrações com sistemas ou aplicações externas
- Avaliar ou solucionar problemas de integrações de dados

### Revisão de design

Avaliação do design da solução atual ou proposta

### Revisão de design - Avançada

Avaliação do design da solução atual ou proposta

## Visão geral

Revisão de design - Avançada fornece aos clientes de impacto avançado uma revisão de (1) uma solução a ser implementada ou (2) uma solução implementada existente, no que diz respeito à plataforma ServiceNow. O objetivo é ajudar os clientes a tomar as melhores decisões de design de solução possíveis que resultem em melhor escalabilidade, sustentabilidade, capacidade de manutenção e atualização e aproveitar o poder da plataforma nativa para evitar dívidas técnicas e limitações de estado futuro.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Fornecer questionário de revisão de design
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessão de trabalho do cliente (até 120 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.

- Revisar o estado atual do design da solução
- Discutir conteúdo de prática líder
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar

**Entrega de revisão de design**

- Revisão de quais aplicações estão sendo revisadas, pontos problemáticos e casos de uso
- Agregação de recomendações da equipe de impacto

**Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)**

Revisar produto de revisão de design.

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao design da solução
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |
| Líder da equipe de desenvolvimento da ServiceNow – Obrigatório | Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow. |
| Proprietário do processo - Recomendado | Possui o processo que está sendo revisado. |

## Informações solicitadas/acesso

- Questionário de revisão de design preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
- Documentos de história a serem revisados quanto a personalizações (documentos de processo; decisões de design; SOW de implementação se um parceiro estiver envolvido)
- Resultados, expectativas de valor, KPIs e métricas
- Considerações de integração
- Planos gráficos de arquitetura (se disponíveis) para o processo e a abordagem técnica (plug-ins etc.)

Tradução automática

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

- Descrição detalhada do caso de uso da aplicação que está sendo revisada (deve incluir personas)
- Descrição detalhada dos pontos problemáticos da aplicação que está sendo revisada (se aplicável)

## Exceções

Uma revisão de design só pode ser realizada nos seguintes casos:

No caso em que uma aplicação já implementada está sendo revisada, o Cliente pode solicitar uma revisão de design somente da seguinte lista de aplicações:

- Incidente
- Problema
- Catálogo de serviços
- Portal de serviços
- Conhecimento
- Versão
- Agile

No caso em que um design de uma solução a ser implementada estiver sendo revisado, o Cliente poderá solicitar uma revisão de design somente na seguinte lista de aplicações:

- Incidente
- Problema
- Catálogo de serviços
- Portal de serviços
- Conhecimento
- Versão
- Agile

Para revisões de design de aplicações personalizadas, a complexidade do design deve ser de pequena a média, conforme determinado a critério exclusivo do(s) consultor(es) do Acelerador de impacto que forneceu o acelerador.

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento do design da solução ou pela execução de quaisquer recomendações.

### Revisão de design - Total

Avaliação do design da solução atual ou proposta

## Visão geral

A Total de revisão de design fornece aos clientes da Total Impact uma revisão de (1) uma solução a ser implementada ou (2) uma solução implementada existente, no que diz respeito à plataforma ServiceNow. O objetivo é ajudar os clientes a tomar as melhores decisões de design de solução possíveis que resultem em melhor escalabilidade, sustentabilidade, capacidade de manutenção e atualização e aproveitar o poder da plataforma nativa para evitar dívidas técnicas e limitações de estado 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.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 90 minutos)**

- Descrever e apresentar o Acelerador
- Definir escopo (o cliente pode selecionar uma aplicação em uma capacidade):
  - Aplicação da plataforma (capacidade 1; decisão principal 5-6)
  - Aplicação personalizada (1 capacidade; 3-5 decisões importantes)
  - Aplicação personalizada para transição de aplicação da plataforma (1 capacidade; 5 a 6 decisões importantes)
- Definir programação do plano de trabalho do Acelerador e especificar funções/responsabilidades
- Solicitar pré-trabalho do cliente e outras entradas

**Sessão de trabalho do cliente (até 12 horas - divididas em 2 dias de workshop)**

- Revisar o estado atual do design da solução
- Discutir perspectivas de finalidade de design (negócios, funcional, técnico, implementação)
- Identificar decisões importantes
- Capturar riscos e problemas
- Definir métricas de sucesso
- Revisar a orientação básica de design

**Sessão de revisão do cliente (até 4 horas)**

Revisar produto de revisão de design

**Entrega de revisão de design, apresentação final, incluindo:**

- Escopo e expectativas do Acelerador inicial
- Saídas da sessão de trabalho do cliente
- Observações e diagnóstico
- Retornar ao caminho pronto para uso, se aplicável
- Recomendações prescritivas
- Decisões pendentes a serem tomadas
- Recursos adicionais de prática líder, se aplicável

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao design da solução
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma |
| Responsável pelo negócio/plataforma - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo(s) negócio(s) / processo(s) que pode(m) fazer parte do design da solução da ServiceNow |
| Líder/equipe de design - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo design da solução da ServiceNow |
| Sênior Responsáveis pelo serviço funcional - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo(s) serviço(s) que pode(m) fazer parte do design da solução da ServiceNow |
| Sênior Proprietário(s) de negócio funcional - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo(s) negócio(s) que pode(m) fazer parte do design da solução da ServiceNow |

## Informações solicitadas/acesso

**Documentos de plano de fundo da plataforma, incluindo:**

- Informações do histórico da plataforma - Data/versão de implementação da plataforma; Famílias de aplicações implementadas; Implementações Atuais; Parceiros Atuais ou Antigos; Governança de plataforma; Equipe de administração da plataforma
- Informações permanentes da plataforma – Diagramas arquitetônicos; Mapa(s) de integração; Problemas abertos de desempenho ou plataforma; Próximo upgrade planejado; Maturidade do CSDM/CMDB; Informações da comunidade de usuários; Abordagem da Gestão de versões; Abordagem da Gestão de mudanças; Informações de DevOps

**Documentos de plano de fundo da aplicação, incluindo:**

- Informações de caso de negócio– Metas e objetivos organizacionais; Casos de uso; Fluxos de processos relacionados; Documento de funções e responsabilidades relacionadas; Proprietários do processo; Caso de negócio; Caso de benefício
- Informações de consideração de negócios – Abordagem de habilitação; Abordagem da Gestão de mudanças organizacionais; Política/Procedimento/ Requisitos padrão; Requisitos de auditoria/correção
- Informações sobre problemas em aberto- Problemas/feedback do usuário em aberto; Lacunas conhecidas do processo de negócios

**Documentos do Design Approach, 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.

- Informações de decisão arquitetônica – Histórico de decisão arquitetônica; Opções alternativas consideradas; Áreas em que o suporte à arquitetura da plataforma é necessário
- Informações da abordagem de design: conjunto completo de histórias de usuários com abordagem técnica; Documentação do processo, com base no design; Documentação de transferência
- Informações do ciclo de desenvolvimento - Resultados de testes de ciclo completo; Lista de todos os Defeitos relacionados; Histórico de mudanças e versões, conforme disponível

- Slides de apresentação de negócios (a serem fornecidos pela ServiceNow para o cliente concluir)
- Slides de apresentação da arquitetura (a serem fornecidos pela ServiceNow para conclusão do cliente)

## Exceções

Este Acelerador não inclui revisões técnicas detalhadas de qualquer design - as recomendações serão baseadas na análise descoberta e revisada na Sessão de trabalho do cliente.

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento do design da solução ou pela execução de quaisquer recomendações.

### IA generativa – Catálogo conversacional do Virtual Agent

A IA generativa - Acelerador de catálogo conversacional do Virtual Agent fornece orientação sobre a compatibilidade conversacional de um conjunto selecionado de itens da solicitação do catálogo.

## Visão geral do acelerador

IA generativa – O Catálogo conversacional do Virtual Agent ajuda os clientes do Impact a identificar itens do catálogo de solicitações compatíveis com a experiência do catálogo conversacional no Virtual Agent. Inclui interações com o ServiceNow Arquiteto da plataforma de impacto e conteúdo personalizado.

Consulte Catalog Conversational Coverage para obter informações adicionais.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)**

Preencha o questionário de admissão com pelo menos uma semana de antecedência para se preparar para a sessão.

- Revisar a abordagem da iniciativa e definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revisar os objetivos do cliente para a iniciativa
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Revisão de alto nível dos conceitos básicos do catálogo de conversação junto com uma visão geral da experiência do usuário 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.

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)**

Revise e discuta os itens do catálogo selecionados e sua capacidade de conversação atual

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Analise as principais práticas relacionadas aos aspectos de design do item do catálogo que melhor oferecem suporte a uma experiência conversacional do Virtual Agent
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para orientá-lo sobre como você pode desenvolver itens do catálogo não conversacionais para torná-los conversacionais
- Discuta as próximas etapas possíveis para implementar as recomendações e técnicas para medir os resultados das melhorias

**Acompanhamento da sessão do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação fornecida e às próximas etapas

**IA generativa – Entregas do catálogo de conversação do Virtual Agent**

- Slides do workshop
- Informações de compatibilidade conversacional para itens do catálogo selecionados
- Próximas etapas recomendadas

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário da plataforma | • Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow.<br>• Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema<br>• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow<br>• Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administrador da plataforma | • Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.<br>• Implementa e configura os itens da solicitação do catálogo e/ou os produtores 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário do catálogo | Responsável pelo Catálogo, incluindo a hierarquia do catálogo (taxonomia) e os itens do catálogo dentro do catálogo. | # | |
| Lead do provedor de serviços principal/fornecedor | Incluir se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento do(s) catálogo(s) de serviço. | | # |

## Pré-requisitos

Instale o seguinte com antecedência:

- Pesquisa com IA e, idealmente, o Now Assist na Pesquisa com IA
- Virtual Agent (NLU) ou Now Assist in Virtual Agent
- Painel Visão geral do catálogo de conversação

**Nota:**
Se você instalou o plug-in Now Assist para envio de solicitação de conversa, obterá o plug-in Catalog Conversational Experience (`sn_catalog_con_cov`) por padrão.

## Informações solicitadas/acesso

- Preencher e devolver o Questionário de Admissão que foi fornecido pela Equipe de Impacto pelo menos uma semana antes da sessão de apresentação do cliente
- Impact materiais, como o plano do cliente Impact, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapas de capacidades e roadmaps de adoção de produto

## Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

- Correção técnica de itens do catálogo não conversacionais para torná-los conversacionais
- Revisão de design de item do catálogo fora da compatibilidade conversacional
- Design de catálogo

### Avaliação de integridade

Os Aceleradores de avaliação de integridade fornecem informações sobre a integridade da instância.

- Avaliação de integridade – Guiada
- Avaliação de integridade – Avançada
- Avaliação de integridade - total

### Avaliação de integridade – Guiada

A avaliação de integridade - Acelerador assistido fornece informações sobre a integridade da instância ServiceNow.

Tradução automática

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

## Visão geral

Avaliação de integridade - A Guided fornece aos clientes do Impact Guided uma análise técnica da integridade da instância ServiceNow por meio do HealthScan, bem como orientações sobre como interpretar as descobertas. Ele tem como objetivo ajudar você a entender como sua instância se alinha às principais práticas e recomendações sobre como melhorar a integridade da instância.

## O que você obtém

**Avaliação de instância**

Avaliação de instância usando o ServiceNow HealthScan.

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- Como interpretar descobertas do HealthScan
- Descobertas detalhadas do Cartão de pontuação do HealthScan

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas do HealthScan
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pelo projeto, reúna-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, forneça acesso aos recursos necessários e conduza as ações da revisão. |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Responsável pela manutenção e configuração da plataforma ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre os desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow. |
| Responsáveis pelo serviço - Obrigatório | Responsável pela propriedade geral e atividades diárias da instância da ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre os desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow. |
| Desenvolvedores do sistema - Obrigatório | Responsável pelas atividades de desenvolvimento na plataforma ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow e forneça feedback sobre desafios e pontos problemáticos para o ambiente da ServiceNow |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## Exceções

Certas atividades do Acelerador de impacto podem estar limitadas ou indisponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

Observe que as revisões de design, processo, estratégia, governança e testes de pré-produção estão excluídas. A implementação de quaisquer atividades recomendadas resultantes da avaliação de integridade, como descobertas ou recomendações no relatório de revisão, é excluída.

### Avaliação de integridade – Avançada

A avaliação de integridade – Acelerador avançado fornece orientação para medir e melhorar a integridade da instância ServiceNow.

## Visão geral

A Avaliação de integridade-Avançada fornece aos clientes do Impact Advanced orientação prescritiva, conteúdo de prática líder e uma análise técnica da integridade da instância ServiceNow por meio de uma verificação do HealthScan. Também está incluída uma revisão dos principais indicadores de integridade da plataforma, como capacidade de gerenciamento de instâncias, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário. Este Acelerador tem como objetivo ajudar você a entender como sua instância se alinha com as principais práticas e melhorar a integridade da sua instância.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Revisar o estado atual da instância do cliente
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessão do cliente de discussão de exceção (opcional, dependendo da necessidade do cliente - até 30 minutos)**

Discutir exceções a serem configuradas para a verificação

**Avaliação de integridade**

Avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

**Sessão de leitura do cliente (até 90 minutos)**

Revisão de:

- Cartão de pontuação de avaliação de integridade
- Descobertas detalhadas da avaliação de integridade da verificação do HealthScan
- Como interpretar as descobertas da verificação de avaliação de integridade
- Abordagens de priorização

Tradução automática

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

**Sessão de coaching (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas do HealthScan
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário
- Revise as descobertas para identificar potencialmente as exceções a serem configuradas para a próxima verificação

## Recursos do cliente solicitado

### Recursos e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador de plataforma - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto de plataforma - Obrigatório | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da ServiceNow da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Conforme aplicável | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) líder(es) - Conforme aplicável | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Proprietários da aplicação – conforme aplicável | Possui ServiceNow aplicações ou aplicações integradas com ServiceNow que são de interesse em relação à integridade da instância ServiceNow e da aplicação. |

## Informações solicitadas/acesso

Antes de iniciar o Acelerador, você deve fornecer seu consentimento para que os recursos ServiceNow verifiquem sua instância. Você será solicitado a consentir ao enviar sua solicitação do Acelerador de avaliação de integridade.

Solicitamos que você preencha um questionário de coleta de informações, incluindo solicitações para o seguinte:

- Identifique a ServiceNow instância de não produção a ser verificada
  - Ao enviar sua solicitação do Accelerator no Impact, você é solicitado a fornecer uma instância candidata para executar a verificação do HealthScan.
  - Uma instância próxima à produção ou, idealmente, um clone recente da instância de produção é recomendada.

Tradução automática

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

- Forneça suas informações de ambiente ServiceNow, como upgrades planejados, clones programados e cronogramas de versão de código.
- Forneça leitura em voz alta para os participantes da reunião.
- Opcional: forneça todas as exceções que você solicitar que sejam configuradas para a verificação.

Para termos e acordos de cliente, consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

- Este Acelerador de impacto não está disponível para:
  - Provedores de serviço gerenciado, exceto para uso interno
  - Clientes que exigem autorização de segurança
  - Clientes que operam um ambiente separado por domínio.
- Certas atividades do Acelerador de impacto podem estar limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.
- Certas atividades do Acelerador de impacto não estarão disponíveis para:
  - Clientes não hospedados em um datacenter ServiceNow.
  - Clientes que não permitirão a execução de uma verificação do HealthScan em sua instância.
- Este Acelerador não inclui:
  - Revisões de design, processo, estratégia ou governança.
  - A implementação das mudanças recomendadas.
  - Quaisquer mudanças de configuração nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.
- A avaliação de integridade é uma revisão de toda a plataforma e exclui revisões específicas da aplicação.

### Avaliação de integridade - total

A avaliação de integridade - Total Accelerator fornece orientação para medir e melhorar a integridade da instância ServiceNow.

## Visão geral

Avaliação de integridade – A Total fornece aos clientes do Impact Total orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise técnica da integridade da instância ServiceNow por meio de uma verificação do HealthScan. Uma revisão dos principais indicadores de integridade da plataforma, como gerenciabilidade de instância, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário, também está incluída. Este Acelerador tem como objetivo ajudar você a entender como sua instância se alinha com as principais práticas e melhorar a integridade da sua instância.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

Tradução automática

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

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Avaliação de integridade**

Verificação de avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

**Sessão de trabalho do cliente nº 1 (até 120 minutos)**

Revisão de:

- Descobertas detalhadas da verificação de avaliação de integridade
- Como interpretar as descobertas da verificação de avaliação de integridade
- Recomendações do Arquiteto de plataforma

**Sessão de trabalho do cliente nº 2 (até 120 minutos)**

- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e gestão de exceções, conforme necessário
- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas da verificação do HealthScan

Práticas líderes

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administradores do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Arquitetos empresariais - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedores - Recomendado | Grava código para a 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.

### Informações solicitadas/acesso

Antes de iniciar o Acelerador, você deve fornecer seu consentimento para que os sistemas ServiceNow verifiquem sua instância. Você será solicitado a consentir ao enviar sua solicitação do Acelerador de avaliação de integridade.

Solicitamos que você preencha um questionário de coleta de informações, incluindo solicitações para o seguinte:

- Identifique a ServiceNow instância de não produção a ser verificada.
  - Ao enviar sua solicitação do Accelerator no Impact, você é solicitado a fornecer uma instância candidata para executar a verificação do HealthScan.
  - Uma instância próxima à produção ou, idealmente, um clone recente da instância de produção é recomendada.
- Forneça suas informações de ambiente ServiceNow, como upgrades planejados, clones programados e cronogramas de versão de código.

### Acordos e termos do cliente

Para obter acordos e termos do cliente, consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

### Exclusões

- Este Acelerador de impacto não está disponível para:
  - Provedores de serviço gerenciado, exceto para uso interno
  - Clientes que exigem autorização de segurança
  - Clientes que operam um ambiente separado por domínio.
- Certas atividades do Acelerador de impacto podem estar limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou para clientes auto-hospedados.
- Certas atividades do Acelerador de impacto não estarão disponíveis para:
  - Clientes não hospedados em um datacenter ServiceNow.
  - Clientes que não permitirão a execução de uma verificação do HealthScan em sua instância.
- Este Acelerador não inclui:
  - Revisões de design, processo, estratégia ou governança.
  - A implementação das mudanças recomendadas.
  - Quaisquer mudanças de configuração nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.
- A avaliação de integridade é uma revisão de toda a plataforma e exclui revisões específicas da aplicação.

Para termos e acordos de cliente, consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

#### Estratégia de integração

Orientação sobre o processo 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.

### Estratégia de integração - Avançada

Este Acelerador fornece orientação sobre o processo de integração.

## Visão geral

A Estratégia de integração - Advanced fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação consultiva sobre o processo de integração, incluindo considerações de design e ferramentas recomendadas de plataforma conforme elas se relacionam com a plataforma ServiceNow.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicite a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação de maturidade e forneça outras entradas solicitadas.

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 90 minutos)**

- Revisar a admissão do cliente e a autoavaliação
- Discutir o estado atual das integrações do cliente

**Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar o conteúdo de práticas líderes
- Apresentar recomendações de estratégia de integração
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução/medição

**Entregas da estratégia de integração**

- Autoavaliação da maturidade da estratégia de integração
- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à estratégia de integração
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma |
| Administrador da plataforma - Obrigatório | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma - Obrigatório | Responsável pela arquitetura ServiceNow do cliente, planejamento de integração e design de arquiteturas de integração; envolvido ativamente na governança abrangente da plataforma ServiceNow do cliente. |
| Líder do arquiteto empresarial - Obrigatório | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Responsáveis pelos dados - Recomendado | Responsável pelos dados relacionados a uma integração. |

## Informações solicitadas/acesso

- Documento(s) de estratégia de integração existente(s)
- Documento de visão geral do programa ou conceito de arquitetura empresarial
- Listagem resumida de integrações
- Documentos de exemplo: diagrama(s) arquitetônico(s), modelo(s) de fluxo do processo de negócios, modelo(s) de dados, diagrama(s) de fluxo de dados.
- Documento de conceito de operações ou visão geral do programa da Gestão de mudanças da plataforma
- Dados de base do CSDM – resumo das tabelas integradas a sistemas externos e todas as personalizações relacionadas às tabelas de dados de base

## Exceções

ServiceNow não é responsável pela execução da estratégia de integração do cliente.

### Estratégia de integração - total

Orientação sobre o processo de integração

## Visão geral

Estratégia de integração – A Total fornece aos clientes do Total Impact as principais práticas, conteúdo e orientação prescritiva sobre a estratégia de integração, incluindo as principais práticas e considerações de design relacionadas à plataforma ServiceNow.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Selecionar oferta (o cliente pode selecionar uma oferta em uma oportunidade, consulte a tabela abaixo)

Tradução automática

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

- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

| Oportunidade | Oferta |
|---|---|
| Arquitetura empresarial<br><br>Como a ServiceNow poderia atender à arquitetura empresarial do cliente? | Avaliar a plataforma ServiceNow e o cenário da arquitetura empresarial para buscar oportunidades de valor para integrações estratégicas |
| | Revise os fluxos de dados dos principais processos para entender onde podem estar as oportunidades para eficiências inexploradas e/ou melhor integração de origem |
| | Analise os estados atuais e futuros para ajudar a formar uma direção estratégica que prescreva etapas para ir daqui até lá |
| ServiceNow Platform Integration<br><br>Com base nos estados atuais e planejados do cliente, como as integrações podem aprimorar o valor planejado obtido da ServiceNow? | Avaliar a plataforma ServiceNow para entender onde estão as integrações de estado atuais e onde há lacunas que podem ser automatizadas |
| | Avalie o estado dos dados de base com recomendações para alinhamento com as melhores práticas |
| | Avaliar o estado atual das políticas e padrões de segurança de dados com recomendações para alinhamento com as principais práticas |
| Solicitação do cliente<br><br>Como a ServiceNow pode ajudar o cliente a alcançar o valor ideal por meio de uma área de foco específica? | Avaliar a abordagem para converter uma integração existente de volta para as capacidades da plataforma principal |
| | Avaliar a abordagem para migrar uma integração de um fornecedor para outro |
| | Avaliar o impacto de novas capacidades de versão em uma integração existente |

**Sessão de trabalho de descoberta do cliente (até 90 minutos)**

- Revisar dados/entradas fornecidos pelo cliente
- Discutir o estado atual das integrações do cliente
- Data de programação da sessão de trabalho de definição de escopo

**Sessão de trabalho de definição do escopo do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar princípios orientadores
- Revisar perguntas-chave
- Defina o escopo em referência à arquitetura atual e ao estado atual do cliente

**Sessão de revisão do cliente (até 90 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.

- Apresentar recomendações finais da Estratégia de integração
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução/medição

**Entregas da estratégia de integração**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à estratégia de integração
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow |
| Administrador da plataforma - Obrigatório | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow |
| Arquiteto da plataforma ServiceNow - Obrigatório | Responsável pela arquitetura ServiceNow do cliente, planejamento de integração e design de arquiteturas de integração; ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma ServiceNow do cliente |
| Líder do arquiteto empresarial - Obrigatório | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral |
| Responsáveis pela integração - Obrigatório | Responsável pela integração de sistemas - dados, processos, automação de processos |
| Sênior Responsáveis pelo serviço funcional - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo(s) serviço(s) que pode(m) estar se integrando à ServiceNow |
| Sênior Proprietários de negócios funcionais - Obrigatório | Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo(s) negócio(s) que pode(m) estar se integrando à 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.

## Informações solicitadas/acesso

- Documentação da arquitetura do MID Server (se aplicável)
- Pode ser solicitado que o cliente conceda à equipe de impacto da ServiceNow acesso à instância do cliente para fins de fornecimento do Acelerador de impacto durante o período de desempenho
- Informações da plataforma
  - Data/versão de implementação da plataforma
  - Fluxos de trabalho implementados (por exemplo, TI, cliente, funcionário)
  - Famílias de aplicações implementadas
  - Implementações atuais
- Arquitetura empresarial
  - Organograma
  - Diagrama(s) de arquitetura
  - Mapa(s) de rede/diagrama(s)
  - Mapa(s) de integração
  - Modelo(s) de fluxo do processo de negócios
  - Modelo(s) de dados
  - Diagrama(s) de fluxo de dados
  - Padrões de segurança e conformidade de dados
  - Padrões/processo de autenticação e autorização
- Entrada de inventário de arquitetura empresarial (a planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por um documento com informações semelhantes)
- Ingestão de inventário de dados de base (a planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por um documento com informações semelhantes)

## Exceções

Este Acelerador não inclui solução de problemas técnicos de integrações existentes, revisões de código, quebra/correção técnica ou melhorias de desempenho técnico.

A ServiceNow não é responsável pela execução ou medição da estratégia de integração do cliente.

### Topologias de várias instâncias

Este Acelerador fornece treinamento sobre drivers e alternativas de topologia para oferecer suporte a várias implementações de instância de produção entregues no contexto de uma implementação de produção de cliente único.

## Visão geral

O Acelerador de topologias de várias instâncias fornece aos clientes do Impact sessões de educação facilitadas que estabelecem uma compreensão básica dos drivers de negócios comuns que podem justificar várias instâncias de produção e uma introdução a quatro alternativas de topologia de várias instâncias.

Tradução automática

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

A visão geral de cada topologia inclui uma descrição, casos de uso relacionados à topologia, pontos fortes e fracos e exemplos de fluxos de processo. As sessões de treinamento são intercaladas com atividades de caso de uso interativas, para que, após a conclusão do Acelerador, você possa continuar a avaliar seus próprios requisitos de várias instâncias, contratando seu provedor de implementação para desenvolver uma arquitetura de implementação.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Apresente o Acelerador e defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Apresentar drivers de negócios para várias instâncias de produção
- Apresentar quatro topologias de várias instâncias
- Solicitar a conclusão do questionário de admissão, três casos de uso e fornecer outras entradas solicitadas

**Sessão de educação do cliente nº 1 (até 120 minutos)**

- Apresentar drivers de negócios para várias instâncias de produção, fazendo referência a casos de uso fornecidos pelo cliente
- Apresentar duas topologias de várias instâncias
- Conduzir atividades interativas com base em casos de uso relevantes fornecidos pelo cliente

**Sessão de educação do cliente nº 2 (até 120 minutos)**

- Apresentar duas topologias de várias instâncias, que podem ou não fazer referência aos casos de uso do cliente
- Conduzir atividades interativas com base em casos de uso relevantes fornecidos pelo cliente
- Orientação consultiva para as próximas etapas

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à educação e orientação de topologias de várias instâncias

**Entregas de topologias de várias instâncias**

- Slides do workshop
- Atividades de caso de uso de topologia de várias instâncias
- Orientação para as próximas 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.

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Responsáveis pelo serviço (recomendado) | Responsável pelos fluxos de dados e processos relacionados a um serviço, processo ou integração específica. |

## Pré-requisito

A conclusão do workshop, *How to Tackle Architectural Implementation Models*, é obrigatória. Para obter mais informações, entre em contato com o Arquiteto empresarial.

## Acesso às informações solicitadas

As entregas de saída do workshop *How to Tackle Architectural Implementation Models* são solicitadas.

## Exceções

- Recomendações de design de arquitetura de topologia de várias instâncias
- Arquitetura detalhada de implementação técnica de várias instâncias/integração técnica
- Revisão da arquitetura empresarial
- Plano gráfico de arquitetura detalhado para configuração de várias instâncias
- Como integrar várias instâncias de produção
- Considerações de topologia para provedor de serviços gerenciados e/ou várias configurações de várias instâncias do cliente
- Várias instâncias de subprodução, por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT)

### Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code

O comunicado de versão e implantação do Acelerador de desenvolvimento pro-code fornece orientação para ajudar os desenvolvedores pro-code em ferramentas e técnicas para liberar e implantar ServiceNow configurações e personalizações da aplicação.

Tradução automática

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

## Visão geral do acelerador

Este Acelerador fornece uma revisão e orientação sobre seus processos e métodos de versão e implantação para um conjunto selecionado de aplicações, incluindo ServiceNow aplicações originadas ou aplicações desenvolvidas sob medida. Seu Impact Team fornece orientação com base em suas respostas a um questionário de admissão e uma sessão de trabalho de descoberta colaborativa que revisa seu estado atual para duas aplicações selecionadas.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Importante:**
Sua equipe solicitará que você preencha um questionário de admissão fornecido em preparação para a sessão de introdução como parte da iniciação do Acelerador.

As atividades do Acelerador são lideradas pelo seu Arquiteto de plataforma (PA).

**Sessão introdutória do cliente (até 180 minutos)**

- Revise a abordagem da iniciativa e seus objetivos
- Estabeleça expectativas claras sobre o processo e sua participação, junto com o nível de detalhe das entregas
- Revise os conceitos básicos da versão e dos métodos de implantação, incluindo conjuntos de atualizações e o ServiceNow Studio usados com o repositório de aplicações
- Confirmar as aplicações selecionadas

**Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 180 minutos)**

Discuta o estado atual de sua versão e métodos de implantação para um conjunto selecionado de aplicações

**Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)**

- Revisar as principais práticas relacionadas à versão e implantação
- Revise e discuta suas recomendações personalizadas para permitir que você libere e implante suas aplicações com mais eficiência
- Discuta as próximas etapas possíveis para implementar as recomendações e técnicas para medir os resultados de suas melhorias

**Acompanhamento da sessão do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à versão e orientação de implantação

**Entregas de consultoria de versão e implantação**

- Slides do workshop
- Orientação para melhorar seus processos de versão e implantação
- Próximas etapas 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.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Matriz de recursos e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsáveis pela aplicação | • Responsável por garantir que uma aplicação atenda à finalidade pretendida e agregue valor aos negócios.<br>• Oriente o ciclo de vida de desenvolvimento de software (SDLC) para melhorar o desempenho e alinhar com os objetivos do negócio. | | X |
| Arquiteto empresarial | • Impulsiona decisões de investimento estratégico ao entender as capacidades de negócios.<br>• O EA cria uma linguagem única entre pessoas, processos e tecnologia que permite que suas equipes compartilhem e enriqueçam dados em todas as funções de negócios. Você também pode consultar o EA ao definir suas políticas de gestão de desenvolvimento, mas se não o fizer, certifique-se de pelo menos informá-los sobre esse trabalho. | | X |
| Desenvolvedores líderes | Supervisiona o desenvolvimento, as ferramentas de desenvolvimento e os processos de desenvolvimento para uma ou mais aplicações. | X | |
| Líder do provedor de serviços principal/ fornecedor | Parceiro de desenvolvimento de terceiros do cliente envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços. | | X |
| Administrador da plataforma | • Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte, e entende o fluxo do processo de desenvolvimento de versão de ponta a ponta.<br>• Executa ações de configuração, versão e implantação | X | |

Tradução automática

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

### Matriz de recursos e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | • Possui a plataforma, cria roadmap para alinhar com a estratégia, supervisiona a governança.<br>• O proprietário da plataforma normalmente é responsável por gerenciar a criação de todas as políticas de gestão de desenvolvimento. | X | |
| Líder de garantia de qualidade | Enfoca a validação de que a plataforma e as aplicações funcionam de acordo com os critérios de aceitação. | | X |
| Gerenciador de versões | Supervisiona o processo de versão geral de instância(s) de desenvolvimento para instância(s) de subprodução intermediária e instância de produção. | X | |
| Administrador de segurança | • Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.<br>• Consultado quando as políticas de gestão de desenvolvimento são criadas para confirmar que as diretrizes de desenvolvimento protegem adequadamente contra riscos desnecessários. | | X |
| Arquiteto da plataforma ServiceNow | Responsável pela criação de políticas de gestão de desenvolvimento enquanto consulta membros da organização, incluindo arquitetos empresariais, administradores de segurança e líderes de desenvolvimento/SMEs, arquitetos da ServiceNow e proprietários de processo. | X | |
| Líder do conselho técnico de governança | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão | | X |

## Informações solicitadas/acesso

Os clientes devem fornecer as seguintes informações de suporte:

- Questionário de admissão (a ser fornecido pela equipe da ServiceNow) preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente
- Versão atual e processo de implantação das aplicações selecionadas
- Materiais de impacto, como:

Tradução automática

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

- Plano de impacto do cliente
- Plano gráfico de valor do plano gráfico de arquitetura
- Mapa de capacidades
- Roadmap de adoção de produto
- Organograma relacionado às aplicações selecionadas
- Mapa de parte interessada relacionado às aplicações selecionadas

## Exceções

Este Acelerador não inclui:

- Definição de especificações do processo de versão
- Análise detalhada do processo de versãoOrientação de desenvolvimento detalhada no ServiceNow Studio para desenvolvimento de aplicações
- Revisão da versão do controle de código-fonte – solicitação
- Consultoria de serviços especializados em impacto para obter assistência adicional
- App Engine Studio e Central de gestão do App Engine (desenvolvimento com low-code)
- Operações de desenvolvimento – CI/CD, automação de versão
- Desenvolvimento cidadão
- Revisão detalhada dos processos de governança técnica para versão e implantação

### Governança técnica

Orientação sobre gestão de governança técnica da plataforma ServiceNow

## Visão geral

A Governança técnica fornece aos clientes de impacto uma estrutura que define como controlar e gerenciar a estabilidade da plataforma ServiceNow. Este Acelerador de impacto tem como objetivo ajudar os clientes a estabelecer processos de tomada de decisão técnica e políticas e processos de governança que podem facilitar implementações e upgrades mais rápidos, desenvolvimento mais suave e maior valor com a adoção aprimorada de recursos.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do cliente

**Workshop do cliente (até 4 horas)**

- Revisar o estado atual da tomada de decisão técnica e governança
- Discutir conteúdo de prática líder
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar

Tradução automática

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

**Resultados de governança técnica**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a resultados de governança técnica
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Arquiteto de plataforma | Fornece uma visão holística da plataforma, dos processos e de outros sistemas da ServiceNnow, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. |
| Patrocinador executivo | Contato estratégico primário da ServiceNow |

## Informações solicitadas/acesso

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow – estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Os Aceleradores de impacto do plano de arquitetura e Governança de portfólio são pré-requisitos para o regulamento do CoE do Acelerador de governança técnica
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Funções e responsabilidades da equipe da plataforma
- Documentação de política técnica (por exemplo, políticas de gestão de plataforma, visão geral de integrações, processo de clonagem, ANS)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento ou execução do processo ou política de governança técnica.

### UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo

A experiência do usuário (UX): o Acelerador de revisão da experiência de solicitação de catálogo revisa seu Catálogo de serviços, formulários e design de formulários e identifica áreas de melhoria.

Tradução automática

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

## Visão geral do acelerador

Experiência do usuário (UX): a Revisão de experiência de solicitação de catálogo fornece uma avaliação dos formulários e do design de formulários de um cliente, começando com uma sessão introdutória para definir expectativas, revisar o escopo e discutir a importância de formulários e catálogos bem definidos. Isso é seguido por sessões de feedback do usuário direcionado, em que até cinco usuários finais navegam nas solicitações de catálogo selecionadas, oferecendo informações práticas. A sessão de leitura final apresenta recomendações acionáveis, com o suporte de um conjunto de revisão detalhado.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de introdução (até 120 minutos)**

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Descrição da importância de formulários e catálogos bem definidos
- Percorrer o recrutamento de participantes e a seleção de itens do catálogo

**Sessões de feedback do usuário do catálogo remoto (até 120 minutos)**

- Observe até cinco usuários finais do catálogo navegando de três a cinco solicitações de catálogo selecionadas
- Desenvolver recomendações com base na experiência dos usuários finais

**Leitura de recomendações e descobertas da avaliação (até 180 minutos)**

Apresentar as recomendações com base nas sessões de feedback do usuário do catálogo remoto e de revisão

**Saídas**

- Deck de leitura de revisão do Catálogo de serviços
- Documentação de recomendações

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pelo produto | Gerencia o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente. | # | |
| Usuários finais do catálogo | Usa com frequência o catálogo ou o formulário. | # | |
| Lead de UX do cliente | Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| | principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | |

## Exceções

O Acelerador pode ser concluído mais cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

### UX: design para Central do funcionário

O UX (User Experience): Design for Employee Center Accelerator fornece suporte de UX Design e orientação especializada para ajudar os clientes a começar com o design da Central do funcionário.

## Visão geral do acelerador

UX: Design for Employee Center fornece suporte consultivo personalizado de UX Design, oferecendo recursos de design, inspiração de IU e orientação de especialistas em UX da ServiceNow para ajudar suas equipes de design e implementação a iniciar o design da Central do funcionário.

Consulte Employee Center na Central do funcionário.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de introdução (até 1 hora)**

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador.
- Descrição da importância e do valor do design centrado no usuário.
- Analise os recursos e capacidades da Central do funcionário do sistema básico.

**Orientações opcionais, conforme necessário (até 3 horas)**

O consultor de UX recomendará e discutirá orientações orientadas pelo cliente com base nos resultados iniciais do cliente, como a demonstração de um portal existente, artigos da base de conhecimento ou itens do catálogo.

**Leitura de recursos (até 1,5 horas)**

Percorra o conjunto de leitura personalizado de recursos do Designer de UX.

**Saídas**

- Guia de recursos de UX
- Deck de leitura 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.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pelo produto | Gerencia o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente. | # | |
| Lead de UX do cliente ou designer de UX | Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Exceções

O Acelerador pode ser concluído mais cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

### UX: revisão da experiência do portal

O Acelerador de revisão de experiência do Portal de UX (User Experience) fornece uma avaliação abrangente da Central do funcionário, com foco em usabilidade, design e ServiceNow práticas líderes para aprimorar o envolvimento geral da experiência do usuário.

## Visão geral do acelerador

UX: a Revisão de experiência do portal pode aprimorar a adoção da Central do funcionário avaliando o portal em relação a ServiceNow práticas líderes, identificando problemas de UX e fornecendo recomendações acionáveis para melhorar o design, aumentar a satisfação do usuário e aumentar a eficiência do portal.

Consulte Employee Center na Central do funcionário.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## Atividades principais

**Sessão de introdução (até 1 hora)**

Inclui o seguinte:

- Você receberá uma revisão do escopo e das expectativas do Acelerador.
- Faremos a coleta de informações essenciais para conduzir a revisão especializada da sua ServiceNow Central do funcionário, como acesso ao portal, taxonomia de conteúdo de exportação e assim por diante.

**Avaliação do UX atual da Central do funcionário (até 8 horas)**

O consultor de UX concluirá uma revisão especializada da sua Central do funcionário para obter informações mais detalhadas sobre a experiência do usuário.

**Leitura de recomendações e descobertas da avaliação (até 1,5 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.

- O consultor de UX apresentará as descobertas da avaliação da sua experiência atual no portal, junto com as recomendações iniciais de melhoria.
- Você terá a oportunidade de fornecer feedback sobre essas recomendações e fazer perguntas de acompanhamento.

**Saídas**

Descobertas da avaliação e plataforma de leitura de recomendações.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pelo produto | Gerencia o Catálogo de serviços da ServiceNow do cliente. | # | |
| Lead de UX do cliente | Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Exceções

O Acelerador pode ser concluído mais cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

### UX: revisão e design de taxonomia

A Revisão de taxonomia da Experiência do usuário (UX) e o Acelerador de design otimizam a estrutura de conteúdo e a navegação no portal, com foco em Conhecimento e Catálogo para melhorar a usabilidade e ajudar os usuários a encontrar facilmente as informações corretas.

## Visão geral

UX: Revisão e design de taxonomia foi projetado para aprimorar a navegação no portal e a estrutura de conteúdo para melhorar a usabilidade e otimizar o conhecimento do portal e as seções do catálogo para encontrar informações facilmente.

O Acelerador é dividido em três fases principais: Diagnóstico, Execução e Revisão.

- Diagnóstico: avalia o que o cliente precisa de sua taxonomia futura
- Executar: realiza atividades para ajudar na criação da taxonomia desejada
- Revisão: Discute os resultados e as próximas etapas

O Acelerador será um pouco diferente se sua organização tiver uma taxonomia existente que você deseja usar ou se estiver iniciando sem uma linha de base existente. Consulte Portal Browse Taxonomy widget para obter informações adicionais sobre 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.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Sessão de introdução (até 2 horas)**

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Visão geral das responsabilidades do cliente
- Recapitulação e validação de objetivos e informações principais

**Avaliação de conteúdo (até 4 horas)**

Durante esta sessão, os consultores de UX podem recomendar e discutir o seguinte, dependendo de onde você está na jornada de implementação:

- Conduzir uma análise do estado atual
- Discutir pesquisas anteriores e feedback
- Revisar informações e análises relevantes
- Apresentar modelos de taxonomia do sistema de base

**Executar atividades de UX (até 8 horas)**

Durante esta etapa, os consultores de UX conduzem o processo para ajudar você a desenvolver sua taxonomia. Dependendo de onde você está na jornada de implementação, os consultores de UX podem recomendar e conduzir as seguintes atividades:

- Avaliar requisitos do cliente
- Colaborar com os clientes para criar, recrutar e iniciar um estudo de pesquisa de taxonomia, se aplicável
- Envie o teste ao cliente para distribuição aos participantes desejados
- Coletar e analisar os resultados
- Oriente os clientes em direção a um rascunho inicial da taxonomia

**Leitura de recomendações (até 2 horas)**

Durante esta etapa, os consultores de UX hospedam uma sessão de leitura para apresentar as descobertas e recomendações.

- Revisar descobertas e recomendações
- Forneça as próximas etapas e o plano de ação

**Saídas**

Descobertas de taxonomia e plataforma de leitura de recomendações

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e 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.

### Recursos e responsabilidades do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Responsável pelo produto (obrigatório) | Gerencia o portal do cliente ServiceNow. |
| Usuários finais do portal (recomendado) | Usa com frequência o portal do cliente ServiceNow. |
| Lead de UX do cliente (recomendado) | Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente. |
| Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado) | Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

O Acelerador pode ser concluído mais cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.

### UX: por que é importante e como aplicá-lo

O UX: Por que é importante e como aplicar o Acelerador de TI usa exemplos diretamente da sua instância para demonstrar como o aprimoramento do UX pode influenciar diretamente o sucesso do seu ServiceNow investimento.

## Visão geral do acelerador

A experiência do usuário (UX) é crucial para maximizar o valor do seu investimento na ServiceNow porque garante que fluxos de trabalho, interfaces e ferramentas sejam intuitivos, eficientes e agradáveis para todos os usuários. Uma UX forte aumenta as taxas de adoção, reduz erros e impulsiona o sucesso do autoatendimento, capacitando funcionários e clientes a interagir perfeitamente com a plataforma. Ao priorizar o UX, as organizações podem desbloquear todo o potencial da plataforma ServiceNow, proporcionando um ROI mensurável por meio de maior produtividade, satisfação e eficiência operacional.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de introdução (até 60 minutos)**

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Analise seus objetivos de UX e o que você precisa para ter sucesso
- Percorrer as próximas etapas

**Apresentação de UX (até 120 minutos)**

Esta apresentação inclui duas seções.

Tradução automática

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

- Por que o UX é importante
- UX comparado ao design: semelhanças e diferenças
- Conceitos e termos de UX explicados e aplicados a ideias do dia a dia

A segunda parte revisa o seguinte:

- Por que o UX é importante para seus produtos e personas da ServiceNow
- Uma apresentação de exemplos extraídos diretamente de sua instância exclusiva para demonstrar como o UX melhoraria várias áreas da sua Now Platform

.

**Saídas**

Conteúdo abordado na apresentação de UX

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Lead de UX do cliente | Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente. | | # |

## Exceções

- O Acelerador pode ser concluído mais cedo se a avaliação identificar claramente as mudanças necessárias.
- ServiceNow Os recursos da não são responsáveis pela implementação ou gestão da plataforma ServiceNow.

## Aceleradores de estratégia

Use Aceleradores de estratégia para se aprofundar nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com a plataforma ServiceNow e aprimore sua equipe para manter o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.

## Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e os formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Os Aceleradores e os níveis de recurso disponíveis são indicados por estes símbolos:

- ✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns
- ✅ = Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- ➕ = Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

**Subcatálogo do Acelerador de estratégia**

| Acelerador | Pacote guiado | Orientado + Valor estratégico | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Acelerador de adoção | | # | # | # | |
| Centro de excelência e design de inovação | | # | # | ✅ | |
| Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação | | # | # | | |
| Acelerador de preparação para a prova de certificação | | # | # | # | # |
| Compromisso do promotor | | # | # | ✅ | |
| Design do programa de desenvolvimento cidadão | | # | # | # | |
| Estratégia de Financiamento de Influência de CoEI | | # | | # | |
| Customer Service Management Product Maturity Assessment | | # | # | # | |
| Desenvolver estratégia de parceiro | | # | # | ✅ | |
| Avaliação de maturidade de HRSD | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade do ITSM | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade LSD | | # | # | # | |
| Relatório de valor sob demanda | # | ✅ | ✅ | ✅ | |
| Governança de portfólio | | # | # | # | |
| Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos | | # | # | # | |
| Governança 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.

**Subcatálogo do Acelerador de estratégia**

| Acelerador | Pacote guiado | Orientado + Valor estratégico | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|
| Avaliação de maturidade do Software Asset Management | | # | # | # | |
| Revisão de funções e equipe | | # | # | ✓ | |
| Governança de estratégia | | # | # | # | |
| Avaliação de prontidão para sucesso (SRA) | | # | # | # | |
| Avaliação da estratégia de treinamento | | # | # | # | |
| Potencial do valor | | # | # | # | ✓ |

### Acelerador de adoção

O Acelerador de adoção fornece orientação sobre ferramentas e suporte disponíveis para a ativação de mudança.

## Visão geral

O Acelerador de adoção fornece Impact aos clientes ferramentas e suporte para iniciar seus próprios programas de ativação de mudança para impulsionar a adoção do usuário em suas organizações. Ele ajuda os clientes a obter uma compreensão mais profunda do valor e da finalidade dos modelos fornecidos no kit de ferramentas de adoção (e quando e como usá-los) ServiceNowda metodologia de mudança e técnicas para executar uma análise das partes interessadas, plano de compromisso com o campeão, plano de comunicação e plano de treinamento.

## O que você obtém

**Pré-compromisso e planejamento**

- Questionário de pré-compromisso enviado ao cliente para conclusão
- Planejando a sessão do cliente (até 30 minutos)

**Sessão de adoção do cliente nº 1 (até 2 horas)**

- Revisão da ServiceNow metodologia de ativação de mudança, modelos de kit de ferramentas de adoção e práticas líderes de ativação de mudança
- Começar a avaliar grupos de partes interessadas e desenvolver um plano de trabalho de ativação de mudança

**Sessão de adoção do cliente nº 2 (até 2 horas)**

Revisão 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.

- Práticas líderes para criar uma rede de promotores de mudança
- Como os defensores podem se tornar conhecedores da plataforma ServiceNow para que possam ajudar a impulsionar a mudança em sua organização. Como aproveitar os recursos de habilitação de campeão disponibilizados por ServiceNow

**Sessão de adoção do cliente nº 3 (até 2 horas)**

- Começar a criar um plano de comunicação
- Aproveite os recursos de comunicação em ServiceNow

**Sessão de adoção do cliente nº 4 (até 2 horas)**

Revisão de:

- Práticas líderes para personalizar modelos de treinamento do usuário do processo no kit de ferramentas de adoção específico para os processos de aplicação do cliente
- Principais práticas e dificuldades a serem evitadas na criação de um plano de treinamento robusto

Todas as sessões fornecidas remotamente.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Mudar leads - Obrigatório | Gerencia o programa de ativação de mudança do cliente ServiceNow. |
| Leads de comunicação - Obrigatório | Redige e publica comunicações internas do cliente. |
| Leads de treinamento - Obrigatório | Gerencia a implementação de ServiceNow treinamento de usuário de processo para a organização. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pelo desenvolvimento e execução do plano de mudança do cliente. O cliente deve baixar o kit de ferramentas de adoção do ServiceNow University antes da primeira sessão. Todas as sessões devem ser programadas e concluídas dentro de 4 semanas a partir do início do Acelerador.

### Centro de excelência e design de inovação

O Acelerador do Centro de excelência e design de inovação (CoEI) fornece orientação sobre como criar seu ServiceNow CoEI.

Tradução automática

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

O design do Centro de excelência e inovação (CoEI) fornece aos clientes do Impact conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva e suporte para criar um CoEI em sua organização. Este Acelerador tem como objetivo ajudar os clientes a usar um CoEI como um veículo para realizar e acelerar o valor que recebem de sua plataforma ServiceNow.

Consulte a Central de sucesso do cliente para obter informações adicionais sobre o CoEI.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito de um ServiceNow CoEI e sua importância
- Compartilhar recursos e atribuir leituras
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas
- Configurar um plano para avaliação

**Sessões de descoberta do cliente - Workshops (até 12 horas)**

- Revise como a estrutura da organização CoEI atual atende às suas necessidades
- Auxiliar na identificação de possíveis lacunas na estrutura da organização CoEI atual
- Desenvolver uma estrutura organizacional de CoEI recomendada

**Diagrama de CoEI**

Diagrama da estrutura organizacional de CoEI recomendada

**Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)**

- Revisar a entrega do diagrama de CoEI
- Revisar as funções e responsabilidades funcionais recomendadas

**Workshop sobre plano de implementação (até 2 horas)**

- Co-desenvolver um plano para implementar a estrutura de CoEI recomendada
- Descrição de recursos e riscos
- Assistência para medir o andamento e a eficácia do plano

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo (Obrigatório) | Contato estratégico primário para ServiceNow. |
| Proprietário do processo (obrigatório) | Possui o processo que está sendo revisado. |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional e funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Documento de regulamento e/ou princípios orientadores

## Exceções

ServiceNow recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão do ServiceNow CoEI.

### Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação

Este Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação (CoEI) fornece informações sobre seu nível de maturidade ServiceNow CoEI atual e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.

## Visão geral

A avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação fornece Impact aos clientes conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva e suporte para avaliar a maturidade do Centro de excelência e inovação.

Consulte https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html para obter informações adicionais sobre o ServiceNow CoEI.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 2 horas)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito da ServiceNow avaliação de maturidade CoEI e sua importância
- Comunique as expectativas para a participação 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.

- Solicitar dados e outras entradas
- Configurar um plano para a avaliação

**Questionário de avaliação de maturidade de CoEI**

Os participantes da avaliação preenchem o questionário de maturidade CoEI de forma independente

**Análise de resultados do questionário (tempo conforme necessário por equipe de impacto)**

O Impact esquadrão executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Programa uma sessão de Leitura para discutir os resultados e recomendações

**Sessão de leitura de recomendações de avaliação de maturidade de CoEI (até 2 horas)**

O Impact esquadrão executa o seguinte:

- Apresenta os resultados da avaliação
- Discute as recomendações direcionadas
- Fornece um plano e recursos sugeridos

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Proprietário do processo (recomendado) | Possui o processo que está sendo revisado. |
| Especialistas no assunto (obrigatório) | Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são:<br>• Concluir a avaliação dentro do prazo acordado<br>• Relatar quaisquer dúvidas ou preocupações assim que possível |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional e funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Documento de regulamento e/ou princípios orientadores

Tradução automática

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

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação ou gestão do ServiceNow CoEI.

### Acelerador de preparação para a prova de certificação

Preparação para o exame de certificação técnica

## Visão geral

O Acelerador de preparação para exames de certificação fornece Impact aos clientes cursos sob demanda (incluindo cursos de preparação para certificação geral e principal*) e acesso remoto a um profissional de treinamento ServiceNow para perguntas e respostas sobre categorias de certificação técnica específicas. O objetivo é ajudar a aumentar as taxas de aprovação dos clientes em ServiceNow exames de certificação técnica.

* Uma “Certificação de linha principal” é um ServiceNow exame supervisionado que resulta em uma certificação CSA, CIS, CAD ou CAS. As certificações de linha principal devem ser renovadas duas vezes por ano com cada versão por meio de um exame delta on-line.

## O que você obtém

**Curso sob demanda "Iniciar com certificação"**

Este curso preparatório fornece uma visão geral do que esperar e do que fazer ao se preparar para um ServiceNow exame de certificação técnica. Depois de concedido, o cliente terá acesso ao curso por 30 dias.

**Cursos de preparação para o exame de certificação**

Cursos sob demandacorrespondentes a certificações de linha principal específicas para as quais o cliente está se preparando. Esses cursos específicos de certificação fornecem informações sobre o que deve ser pesquisado e exemplos de perguntas para se preparar para o exame. Depois de concedido, a Impact Equipe fornecerá instruções ao Cliente para acessar o curso aplicável, ao qual o Cliente terá acesso por 30 dias.

Escolha um dos seguintes cursos sob demanda:

**TI**

- Especialista em implementação certificado – Application Portfolio Management
- Especialista em implementação certificado – Cloud Provisioning and Governance
- Especialista em implementação certificado – Descoberta
- Especialista em implementação certificado – Gestão de eventos
- Especialista em implementação certificado – Gestão de ativos de hardware - HAM
- Especialista em implementação certificado – IT Service Management
- Especialista em implementação certificado – Project Portfolio Management
- Especialista em implementação certificado – Mapeamento 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.

- Especialista em implementação certificado – Provedor de serviço
- Especialista em implementação certificado – Software Asset Management

**Segurança**

- Especialista em implementação certificado – Risco e conformidade
- Especialista em implementação certificado – Security Incident Response
- Especialista em implementação certificado – Vendor Risk Management
- Especialista em implementação certificado – Resposta a vulnerabilidades

**Atendimento ao cliente**

- Especialista em implementação certificado – Customer Service Management
- Especialista em implementação certificado – Gestão de serviços de campo

**Recursos Humanos**

Especialista em implementação certificado – Recursos Humanos

**Desenvolvimento de aplicações da plataforma**

- Administrador de sistema certificado
- Desenvolvedor de aplicações certificado
- Especialista em aplicações certificado – Performance Analytics

**Sessão do cliente em horário de expediente virtual (até 60 minutos)**

Um ServiceNow profissional de treinamento percorrerá o plano gráfico do exame de certificação, se aprofundará nos objetivos de aprendizado e fornecerá exemplos de perguntas práticas para os alunos.

As sessões são programadas de acordo com a capacidade do curso e por foco da unidade de negócios: ITSM/ITAM, ITBM, segurança/GRC, RH, CSM, plataforma.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

Qualquer equipe do cliente que esteja se preparando para um ServiceNow exame de certificação técnica pode se beneficiar deste Acelerador. As sessões do cliente em horário comercial virtual podem incluir até 50 participantes no total (com base na disponibilidade de lugares).

## Informações solicitadas/acesso

N/D: nenhuma informação adicional ou acesso a dados é solicitado.

Tradução automática

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

## Exceções

ServiceNow não garante o aumento das taxas de aprovação nos exames de certificação.

### Compromisso do promotor

Os Aceleradores de envolvimento do campeão fornecem informações sobre o envolvimento do campeão.

### Compromisso do campeão – Avançado

Orientação para comunicar com eficácia o valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow.

## Visão geral

O envolvimento do campeão fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para comunicar com eficácia a proposta de valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow em suas organizações. O envolvimento do campeão inclui a habilitação de um campeão.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega do envolvimento do campeão
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do cliente relacionadas à atividade do campeão

**Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)**

Reuniões com o cliente para discutir:

- Atividade do campeão atual
- Opções de atividade do campeão
- Finalizando um plano de campeão

**Entregável de compromisso do campeão**

Plano do Campeão documentado que define o que o Campeão pode participar e realizar (internamente na organização e externamente) no próximo ano.

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao plano do campeão
- Fornecer orientação adicional sobre a atividade do campeão

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Objetivos da plataforma ServiceNow
- Plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

### Compromisso do promotor — Total

Orientação para comunicar com eficácia o valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow.

## Visão geral

O envolvimento do campeão fornece aos clientes do impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para comunicar efetivamente a proposta de valor e os benefícios do uso da plataforma ServiceNow em suas organizações. O envolvimento do campeão inclui a habilitação de três campeões.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega do envolvimento do campeão
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do cliente relacionadas à atividade do campeão

**Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)**

Reuniões com o cliente para discutir:

- Atividade do campeão atual
- Opções de atividade do campeão
- Finalizando um plano de campeão

**Entregável de compromisso do campeão**

Plano do Campeão documentado que define o que o Campeão pode participar e realizar (internamente na organização e externamente) no próximo ano.

Tradução automática

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

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao plano do campeão
- Fornecer orientação adicional sobre a atividade do campeão

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Objetivos da plataforma ServiceNow
- Plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

### Design do programa de desenvolvimento cidadão

Fornece orientação prescritiva sobre como habilitar o Desenvolvimento cidadão para sua plataforma ServiceNow.

## Visão geral

O Design Accelerator do Programa de Desenvolvimento Cidadão fornece aos clientes Impact orientação prescritiva para desenvolver com eficácia um Programa de Desenvolvimento Cidadão para a plataforma ServiceNow. A tecnologia ServiceNow capacita não codificadores, conhecidos como Desenvolvedores Cidadãos, a criar novas aplicações e fluxos de trabalho sem ter conhecimento prévio de codificação usando o desenvolvimento low-code.

Este Acelerador inclui workshop para avaliar e criar uma lista priorizada de candidatos para o Desenvolvimento Cidadão, determinar a triagem e o treinamento necessários para eles e avaliar a governança operacional e técnica para identificar os ajustes necessários.

Para obter mais informações sobre o desenvolvimento cidadão e o desenvolvimento com low code, consulte Exploring App Engine Studio .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e 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.

## O que você obtém

**Reunião de início**

Reunião de planejamento do workshop

**Workshop de desenvolvimento cidadão nº 1 - visão, plano e foco**

- Lista de candidatos priorizados e possíveis casos de uso determinados
- Proposta de valor
- Mensagens de marketing e conscientização
- Plano de recrutamento
- Linha do tempo da implementação inicial
- Desenvolver uma linha do tempo de implementação inicial
- Conduzir o questionário de maturidade de adoção do Desenvolvimento cidadão

**Workshop de desenvolvimento cidadão nº 2 - habilitar e capacitar**

Revise o seguinte:

- Currículo de treinamento – ServiceNow e alocações de clientes
- Modelo de suporte e responsabilidades
- Processo de admissão de demanda

**Workshop de desenvolvimento cidadão nº 3 - estabelecendo proteções**

- Arquitetura da instância
- Considerações e padrões de design
- Modelo de segurança do desenvolvedor
- Modelo de ciclo de vida da aplicação
- Padrões de teste
- Revisão de app padrão
- Recursos adicionais do kit de ferramentas

A plataforma de leitura e os ativos de suporte do Desenvolvimento cidadão são entregues ao cliente.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap |

Tradução automática

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

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo (obrigatório) | Contato estratégico primário para ServiceNow. |
| Arquiteto da plataforma (obrigatório) | Fornece uma visão holística da plataforma ServiceNow, processos e outros sistemas, incluindo todas as políticas necessárias ou requisitos organizacionais. |
| Proprietário do programa de desenvolvimento cidadão | Gerencia todo o programa de Desenvolvimento Cidadão. |

## Pré-requisitos

Os seguintes são pré-requisitos necessários:

- Identificação dos principais participantes
- ServiceNow proprietário da plataforma necessário
- Licença e produtos do App Engine instalados e configurados

## Exceções

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow não é responsável pela configuração ou implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Estratégia de Financiamento de Influência de CoEI

O Acelerador de estratégia de financiamento do Centro de excelência e inovação (CoEI) aconselha os clientes do Impact sobre como identificar e desenvolver uma abordagem estratégica de financiamento de CoEI.

## Visão geral do acelerador

Acelerador de Estratégia de Financiamento CoEI O Accelerator fornece aos clientes do Impact conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva e suporte para criar um modelo de financiamento em sua organização. Este Acelerador tem como objetivo ajudá-lo a usar a Estratégia de Financiamento de CoEI como um veículo para concretizar e acelerar o valor recebido dos produtos da ServiceNow.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Reunião de início (até 60 minutos)**

Tradução automática

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

- Revisar o escopo e as expectativas do Acelerador
- Visão geral das responsabilidades do cliente
- Recapitulação e validação de objetivos e informações principais

**Visão geral e avaliação do modelo de financiamento (até 180 minutos)**

- Revisar diferentes modelos de financiamento
- Discuta os benefícios de diferentes tipos de modelos de financiamento
- Selecione a estrutura do modelo de financiamento para personalização

**Workshop de personalização do modelo de financiamento (até 180 minutos)**

Revise as diferentes atividades necessárias para personalizar o modelo selecionado e manter sua estratégia de financiamento bem-sucedida

**Leitura de recomendação (até 60 minutos)**

- Apresentar modelo de financiamento personalizado e recursos de suporte para você implementar
- Responder a perguntas adicionais
- Revise como usar as ferramentas fornecidas na transferência, como acompanhamento de custos

**Saídas**

- Estratégia de Financiamento Personalizada, incluindo uma visão geral do modelo de financiamento escolhido e do plano de alocação orçamentária
- Modelos e estruturas de modelo de financiamento personalizáveis (centralizado, descentralizado e híbrido)
- Princípios orientadores para ajudar a desenvolver CoEI com crescimento (Governança, OCM) priorizado
- Recomendação de acompanhamento em outros Aceleradores de impacto relacionados à sua estratégia de financiamento

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Mudar leads | Gerencia o programa de habilitação de mudança ServiceNow do cliente | # | |
| Leads de comunicação | Rascunha e publica as comunicações internas do cliente | # | |
| Responsável pela conformidade e auditoria | Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimento de 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário da plataforma | • Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow<br>• Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema<br>• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o ServiceNow roadmap e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.<br>, | # | |
| Leads de processo | Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável | # | |
| Responsáveis pelo processo ou serviço | Um líder sênior em cada unidade de negócios responsável por garantir que um processo ou serviço, como incidente, mudança ou integração de funcionários, seja adequado para sua finalidade | # | |
| Responsáveis pelo processo | • Possui um ou mais processos relacionados ao serviço ou processo auxiliar<br>• Define o fluxo do processo, por exemplo, processos auxiliares, como gestão de incidentes ITSM, gestão de mudanças ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações de gestão de atendimento ao cliente | # | |
| Leads de relatório | Reúne-se com o ServiceNow consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso | # | |
| Pacote executivo: CTO ou CIO | Responsável pelo roadmap ServiceNow geral | | # |
| Administrador da plataforma | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow | | # |
| ServiceNow líder de desenvolvimento | Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow | | # |
| ServiceNow líder da equipe de desenvolvimento | Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow | | # |
| ServiceNow Arquiteto de plataforma | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança gerais da 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Especialistas no assunto (SMEs) | Especialistas no assunto (SMEs) | | # |
| Administradores do sistema | • Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow<br>• Executa a manutenção da aplicação, gerencia o suporte para casos relacionados a ServiceNow aplicações<br>• Contribui para ServiceNow versões de software ao entregar tarefas e recursos de configuração | | # |
| Líder do conselho técnico de governança | Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão | | # |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional e funções e responsabilidades
- Diagramas RACI
- Documento de regulamento e/ou princípios orientadores

## Exceções

ServiceNow recursos não são responsáveis pela implementação ou gestão do ServiceNow CoEI.

### Customer Service Management Product Maturity Assessment

O Acelerador de Avaliação de Maturidade do Produto da Customer Service Management (CSM) fornece informações sobre seu nível de maturidade ServiceNow CSM atual e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.

## Visão geral

A avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management (CSM) fornece aos clientes Impact informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com a plataforma ServiceNow. Consulte Exploring Customer Service Management para obter informações sobre o CSM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de início da avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)**

Fornece 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.

- Uma visão geral da avaliação de maturidade do CSM
- Expectativas e atividades de compromisso
- Visão geral das principais funções e responsabilidades
- Orientação para escolher participantes da avaliação

**Questionário de avaliação de maturidade do CSM**

Os participantes da avaliação responderão ao questionário de maturidade do CSM de forma independente.

**Análise de resultados do questionário (tempo conforme necessário por Impact equipe)**

A equipe Impact :

- Revisar e analisar as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e melhores práticas
- Programar uma sessão de Leitura para discutir os resultados e recomendações

**Sessão de leitura de recomendações de avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)**

A equipe Impact :

- Apresentação dos resultados da avaliação
- Discussão das recomendações direcionadas
- Forneça um plano e recursos sugeridos

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.<br><br>Específico para a avaliação de maturidade do CSM, esse indivíduo é o contato primário durante o compromisso e executa as seguintes responsabilidades:<br>• Reúne e compartilha a lista de participantes da avaliação<br>• Garante a conclusão da avaliação pelos participantes<br>• Fornece patrocinador para saídas com base nas recomendações |
| Especialistas no assunto (obrigatório) | Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | • Concluir a avaliação dentro do prazo acordado<br>• Relatar quaisquer dúvidas ou preocupações assim que possível |

## Informações solicitadas/acesso

N/D

## Exceções

Este Acelerador de Impacto em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação das recomendações do CSM nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Desenvolver estratégia de parceiro

Os aceleradores de estratégia de desenvolvimento de parceiro fornecem orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes.

### Desenvolver estratégia de parceiro – Avançada

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

## Visão geral

Desenvolver estratégia de parceiro fornece aos clientes de impacto orientação para identificar e avaliar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado com seus objetivos de negócios e tenha o conhecimento necessário para ajudá-los a alcançar o resultado desejado.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessões do cliente de descoberta (até 5 horas no total)**

Reuniões com o cliente para discutir:

- Desempenho de parceiro existente
- Necessidades atuais do parceiro
- Planejar para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para um resultado 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.

**Entrega da estratégia do parceiro**

Recomendações documentadas para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para o resultado desejado.

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao plano de parceiro
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |
| Parte interessada executiva primária – Obrigatório | Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro. |

## Informações solicitadas/acesso

- Roadmaps de implementação
- Relacionamentos de parceiro existentes
- RFPs pendentes emitidos pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

### Desenvolver estratégia de parceiro — Total

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

## Visão geral

A Estratégia de Desenvolvimento de Parceiros fornece aos Clientes de Impacto orientação para identificar, avaliar e selecionar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado aos seus objetivos de negócios e tenha o conhecimento necessário para ajudá-los a obter valor com o investimento na ServiceNow.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

Tradução automática

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

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessões do cliente de descoberta (até 10 horas no total)**

Reuniões com o cliente para discutir:

- Maturidade da função de gestão de parceiros
- Desempenho de parceiro existente
- Expectativas para novos relacionamentos de parceiro
- Como melhorar os processos de seleção e gestão de parceiros

**Entrega da estratégia do parceiro**

- Leitura de análise sobre o estado atual da função de gestão de parceiros
- Recomendações documentadas sobre como modificar e/ou melhorar os processos de seleção e gestão de parceiros

**Sessão de acompanhamento do cliente (até 20 horas no total)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à entrega da estratégia de parceiro
- Oferecer orientação sobre gestão de parceiros do cliente, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |
| Parte interessada executiva primária – Obrigatório | Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro. |

## Informações solicitadas/acesso

- Roadmaps de implementação
- Relacionamentos de parceiro existentes
- RFPs pendentes emitidos pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

Tradução automática

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

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

### Avaliação de maturidade de HRSD

Este acelerador fornece orientação sobre o processo atual de Prestação de serviços de RH (HRSD) e a maturidade da função em sua instância ServiceNow.

## Visão geral

O HRSD Maturity Assessment Accelerator fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo gerados. O Acelerador tem como objetivo avaliar lacunas na implementação do produto HRSD com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que resolver em seguida para gerar mais valor na plataforma.

Todos os apps e recursos de HRSD estão dentro do escopo, incluindo casos e conhecimento, Central e portal do funcionário, eventos de ciclo de vida/integração/jornadas, gestão de documentos de funcionários, integrações de HCM e recursos de armazenamento específicos, como a central de gerentes. Consulte HR Service Delivery para obter informações adicionais sobre apps HRSD.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Visão geral do aprendizado (até 90 minutos)**

- Descreva e apresente o Acelerador para explicar o processo de avaliação
- Conduzir o questionário de maturidade de adoção de HRSD

**Relatório de avaliação de maturidade de HSRD**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de nossos líderes de HRSD e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados no modelo padrão de engatinhar/andar/executar NowCreate
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

**Leitura do cliente (até 90 minutos)**

- Entregar relatório de avaliação de maturidade de HRSD
- Revisar relatório de avaliação de maturidade de HRSD
  - Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade de HRSD
  - Discutir um rascunho de roadmap de adoção

Tradução automática

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

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Revisar andamento do cliente
- Identificar recursos adicionais para atingir os objetivos do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administradores do sistema e administradores de HRSD (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead de relatório (recomendado) | Reúne-se com o ServiceNow Impact Consultor do Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado) | Participa de ServiceNow Impact atividades do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |
| Desenvolvedores (opcional) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Partes interessadas nos negócios (opcional) | Linha de proprietários de negócios fora do RH. |

## Informações solicitadas/acesso

Solicitamos que o questionário de maturidade do HRSD seja concluído pelo cliente praticamente pelo menos duas semanas antes da leitura do cliente.

## Exceções

Este Impact Acelerador não inclui uma revisão técnica do HRSD.

A ferramenta não é automatizada e não apresenta recomendações automatizadas. A avaliação de outras capacidades do EWF além do HRSD não está incluída.

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações feitas com base na Avaliação de maturidade da Prestação de serviços de RH.

### Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos

O Acelerador de avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos (IRM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o IRM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos fornece Impact aos clientes orientação prescritiva, conteúdo de prática líder e uma análise de maturidade do IRM de ServiceNow instância. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

ServiceNow O IRM é uma solução de risco integrada que permite gerenciar riscos em toda a empresa. A automação e o monitoramento contínuo garantem uma exibição em tempo real da conformidade e do risco, para uma tomada de decisão informada e maior desempenho.

Consulte Integrating Risk Management with other applications para obter informações adicionais sobre o IRM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de início da avaliação de maturidade do IRM (até 120 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Questionário de avaliação de maturidade do SAM**

Os participantes da avaliação são solicitados a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade de IRM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto de IRM.

**Análise de resultados do questionário (tempo necessário determinado pela equipe de impacto)**

A equipe de impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornece orientação que ajuda você a entender como maximizar melhor seu investimento em produtos de IRM

**Relatório de avaliação de maturidade do IRM**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de ServiceNow líderes de IRM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para IRM
- Iniciativas adicionais ou Aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

**Sessão de leitura do cliente (até 120 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.

- Entregar o relatório de avaliação de maturidade do IRM
- Revise o relatório de avaliação de maturidade do IRM:
- ○ Apresentar os resultados da avaliação
  - ○ Discutir recomendações direcionadas
  - ○ Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

**Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade do IRM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |

## Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

### Avaliação de maturidade do ITSM

Fornece orientação sobre o processo atual de ITSM e a maturidade da função, com recomendações direcionadas sobre o que fazer a seguir para desbloquear mais valor na plataforma.

## Visão geral do acelerador

A avaliação de maturidade do ITSM fornece um acelerador de adoção do ITSM completo, fornecendo aos clientes um snapshot da maturidade atual do processo e recomendações sobre o que fazer para melhorar o retorno de valor na plataforma.

## O que você obtém

**Visão geral do aprendizado (até 60 minutos)**

- Descrever e apresentar o acelerador
- Questionário de maturidade

**Relatório de avaliação de maturidade do 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.

O relatório de avaliação de maturidade do ITSM inclui:

- Pontuação de maturidade
- As “cinco principais recomendações” fundamentadas nas melhores práticas da ServiceNow
- Conteúdo, aceleradores e próximas etapas quando aplicável
- Leitura do Excel da lista de recomendações completa

**Leitura do cliente (até 90 minutos)**

- Entregar relatório de avaliação de maturidade do ITSM
- Revisar relatório de avaliação de maturidade do ITSM

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Revisar andamento do cliente
- Identificar quaisquer recursos adicionais para atingir os objetivos do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Proprietário do processo - Obrigatório | Possui o processo que está sendo revisado. |
| Gestão da central de serviços de TI - Obrigatório | Conclui o questionário de avaliação de maturidade |
| Especialistas no assunto – Recomendado | Conclui o questionário de avaliação de maturidade |

## Informações solicitadas/acesso

O questionário de maturidade do ITSM é concluído pelo cliente pelo menos duas semanas antes da leitura do cliente, que é fornecida pela ServiceNow.

## Exceções

Este acelerador está limitado aos seguintes recursos no ITSM:

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Gestão de solicitações
- Gestão de 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.

- Gestão de melhoria contínua
- Central de serviços
- CDSM Foundations

### Avaliação de maturidade LSD

Este Acelerador fornece orientação sobre como ajustar sua Prestação de serviços jurídicos (LSD) na plataforma ServiceNow.

## Visão geral do acelerador

A avaliação de maturidade na prestação de serviços jurídicos fornece aos clientes Impact Advanced e Total orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade de sua ServiceNow instância. O Acelerador fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo gerados. O Acelerador tem como objetivo avaliar lacunas na implementação do produto LSD com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que resolver em seguida para gerar mais valor na plataforma.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de início da Avaliação de maturidade LSD (até 120 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Questionário de avaliação de maturidade LSD**

Os participantes da avaliação são solicitados a preencher de forma independente um questionário pré-criado de avaliação de maturidade LSD que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto LSD.

**Análise de resultados do questionário (tempo necessário determinado pela equipe de impacto)**

O Impact esquadrão executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornece orientação que ajuda você a entender como maximizar melhor seu investimento em produtos LSD

**Relatório de avaliação de maturidade LSD**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de ServiceNow líderes do LSD e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para LSD

Tradução automática

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

- Iniciativas adicionais ou Impact Aceleradores a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

**Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)**

- Entregar o relatório de avaliação de maturidade LSD
- Revise o relatório de avaliação de maturidade LSD:
  - Apresentar os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

**Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade LSD
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos 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.

FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço, exceto para uso interno.

Os recursos da ServiceNow não são responsáveis pela implementação de recomendações LSD nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

#### Relatório de valor sob demanda

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um Relatório de Valor, de acordo com os direitos do pacote de impacto.

#### Relatório de valor sob demanda — Guided

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um relatório de valor para até dois ServiceNow produtos.

## Visão geral do acelerador

O Acelerador de relatório de valor permite que os clientes do Guided entendam o valor que sua organização percebeu com ServiceNow produtos para objetivos e resultados de negócios ServiceNow padrão.

## O que você obtém

Relatório de valor que monetiza os resultados dos principais resultados de negócios para até dois produtos.

**Nota:**
Somente objetivos e resultados padrão capturados em Instância de envio do Impact (IDI) para produtos selecionados podem fazer parte do relatório de valor.

O relatório de valor fornece melhorias incrementais em comparação com um período anterior. ServiceNow equipes recomendam uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar melhorias de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base nas necessidades do cliente.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário da plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Patrocinador executivo | Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por conduzir a decisão de negócios para implantar 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsáveis pelo negócio | Linha de proprietários de serviços de negócio que podem fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow. | | # |
| Especialista em relatórios | Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise. | | # |

## Exceções

- Pré-requisitos:
- ◦ Os produtos analisados devem estar ativos por pelo menos 12 meses (exceções podem ser discutidas com sua equipe)
  - ◦ Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos no Instância de envio do Impact (IDI) e preferencialmente discutidos em Revisões de desempenho de resultados com CSM
- O cliente é responsável por validar as principais suposições e fornecer dados; consulte seu CSM sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas
- O relatório inclui resultados padrão ServiceNow e métricas de sucesso e exclui a análise de objetivos ou resultados personalizados

A entrega deste Acelerador está sujeita a uma revisão preliminar por um Especialista em Valor para garantir que a disponibilidade e a qualidade dos dados sejam suficientes para entregar um relatório de valor robusto.

### Relatório de valor sob demanda - Pacote avançado ou complemento de valor estratégico

Os clientes avançados podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor fora do relatório anual que está incluído como parte da jornada de valor padrão.

## Visão geral do acelerador

O Relatório de Valor – Acelerador Adhoc permite que os clientes do Advanced obtenham um Relatório de Valor sobre ServiceNow objetivos e resultados de negócios padrão fora de sua cadência anual. Este relatório ajuda os clientes a entender o valor que sua organização obteve com ServiceNow produtos para objetivos e resultados de negócios ServiceNow padrão.

O relatório de valor informará a discussão estratégica que a equipe tem com o cliente sobre como eles podem continuar a acelerar o valor que estão obtendo com ServiceNow e com impacto.

## O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

**Nota:**
Somente os objetivos e resultados de negócios padrão capturados em Instância de envio do Impact (IDI) para produtos selecionados podem fazer parte do relatório de valor.

Tradução automática

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

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se mais objetivos e resultados de negócios para produtos selecionados forem necessários fora dos objetivos e resultados identificados inicialmente.

O relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. Sua equipe recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar melhorias de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base nas necessidades do cliente.

## Recursos do cliente solicitados

O cliente fornecerá os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o termo de assinatura do Impact. A mesma equipe pode preencher várias responsabilidades. Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário da plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Patrocinador executivo | Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por conduzir a decisão de negócios para implantar novos produtos. | | # |
| Responsáveis pelo negócio | Linha de proprietários de serviços de negócio que podem fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow. | | # |
| Especialista em relatórios | Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise. | | # |

## Exceções

- Pré-requisitos:
- ○ Os produtos analisados devem estar ativos por pelo menos 12 meses (as exceções podem ser discutidas com sua equipe).
  - ○ Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos no Instância de envio do Impact (IDI) e, de preferência, discutidos nas revisões de desempenho de resultados com o seu gerente de sucesso do cliente (CSM).
- Os clientes são responsáveis por validar as principais suposições e fornecer dados para inclusão no relatório; consulte sua equipe sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relatório inclui resultados ServiceNow padrão e métricas de sucesso e exclui a análise de objetivos ou resultados personalizados.
- Os clientes já concluíram um relatório de valor este ano e esta é uma solicitação adicional, ou confirmaram com a equipe que este acelerador é apropriado.

#### Relatório de valor sob demanda - Pacote total

Os clientes podem usar este Acelerador para solicitar um relatório de valor comercial.

## Visão geral do acelerador

O Acelerador de relatório de valor permitirá que o total de clientes obtenha um relatório de valor, fora de sua cadência anual, para ServiceNow objetivos e resultados de negócios. Este relatório ajuda os clientes a entender o valor que sua organização obteve com ServiceNow produtos para objetivos e resultados de negócios ServiceNow padrão.

O relatório de valor informará as discussões estratégicas em andamento que a equipe tem com você sobre como continuar a acelerar o valor que está sendo realizado com ServiceNow e impacto.

## O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

> **Nota:**
> Todos os objetivos e resultados de negócios padrão e personalizados para produtos selecionados podem fazer parte do relatório de valor.

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se mais objetivos e resultados de negócios para produtos selecionados forem necessários fora dos objetivos e resultados identificados inicialmente.
- O relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. ServiceNow equipes recomendam uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar melhorias de desempenho para considerar fatores como sazonalidade, mas outras frequências podem ser usadas com base na necessidade do cliente.

## Recursos do cliente solicitados

Os clientes fornecem os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o Termo de assinatura do Impact. A mesma equipe pode preencher várias responsabilidades. Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

#### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Proprietário da plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Patrocinador executivo | Contato estratégico primário para ServiceNow. Responsável por conduzir a decisão de negócios para implantar novos produtos. | | # |
| Responsáveis pelo negócio | Linha de proprietários de serviços de negócio que podem fornecer informações sobre a análise para refletir com precisão o valor realizado por ServiceNow. | | # |
| Especialista em relatórios | Indivíduo que pode ajudar a fornecer e revisar os dados necessários para concluir a análise. | | # |

## Exceções

- Pré-requisitos:
- ○ Os produtos analisados devem estar ativos por pelo menos 12 meses (as exceções podem ser discutidas com sua equipe).
  - ○ Os objetivos, resultados e métricas de sucesso do cliente devem ser definidos no Instância de envio do Impact (IDI) e, de preferência, discutidos nas revisões de desempenho de resultados com o seu gerente de sucesso do cliente (CSM).
- Os clientes são responsáveis por validar as principais suposições e fornecer dados para inclusão no relatório; consulte seu CSM sobre opções de compartilhamento de dados seguras e automatizadas.
- Os clientes já concluíram um relatório de valor este ano e esta é uma solicitação adicional, ou confirmaram com a equipe que este acelerador é apropriado.

### Governança de portfólios

Orientação sobre como criar um processo de gestão estratégica de portfólios

## Visão geral

A Governança de portfólios fornece aos clientes de impacto as principais práticas e orientações prescritivas sobre o processo de gestão de demandas, incluindo geração de demanda, pontuação de demanda e a transição para design/desenvolvimento. Este Acelerador de impacto tem como objetivo ajudar os clientes a criar uma capacidade de governança de portfólio que esteja conectada à governança estratégica, criando alinhamento entre empresas em prioridades estratégicas para soluções mais eficazes e holísticas para aumentar a velocidade de retorno.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Dados da solicitação e quaisquer outras 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.

**Workshop do cliente (até 4 horas)**

- Analise o estado atual da gestão de demandas.
- Discuta o conteúdo de prática líder.
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar.

**Resultados finais da Governança de portfólios**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às entregas de governança de portfólio.
- Forneça orientação adicional sobre as melhores práticas.

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow – estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Carta do CoE
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Pasta de trabalho do processo de demanda - formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Pasta de trabalho do processo de EA
- Planos de projeto e linhas do tempo de implementação
- Políticas de revisão de design
- Metodologia e processo de desenvolvimento (ágil e/ou em cascata)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de gestão de portfólios.

Tradução automática

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

### Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos

O Acelerador de avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos (PPM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o PPM.

## Visão geral

A avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos fornece aos clientes do Impact Advanced e Total orientações prescritivas, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade do PPM de instância ServiceNow. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

Consulte Project Portfolio Management para obter informações sobre o PPM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de início da avaliação de maturidade do PPM (até 120 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Questionário de avaliação de maturidade**

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade do PPM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto PPM.

**Análise de resultados do questionário (tempo determinado pela equipe de impacto, conforme necessário)**

Seu esquadrão de impacto:

- Revisar e analisar as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e melhores práticas
- Fornecer orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor seu investimento em produtos de PPM

**Relatório de avaliação de maturidade do PPM**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de nossos líderes de PPM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para PPM
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

**Sessão de leitura do cliente (até 120 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.

- Entregar o relatório de avaliação de maturidade do PPM
- Revise o relatório de avaliação de maturidade do PPM:
  - Apresentar os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

**Acompanhamento (até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade do PPM
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |

## Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

### Governança da ServiceNow

Orientação sobre como criar quadros e políticas de governança da ServiceNow.

## Visão geral

A Governança da ServiceNow fornece aos clientes de impacto uma estrutura que simplifica a tomada de decisão necessária para definir como sua organização deve usar e gerenciar a plataforma ServiceNow. Isso inclui a configuração da governança em estratégia, portfólio e domínios técnicos. Este Acelerador de impacto tem como objetivo ajudar os clientes a conduzir sua visão de transformação, entregando o trabalho certo no momento certo e mantendo a integridade técnica de sua implementação da ServiceNow.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação 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.

- Revise o material educacional sobre governança da ServiceNow em toda a estratégia, portfólio e domínios técnicos
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do cliente

**Sessões de descoberta**

- Avalie o modelo de governança atual em toda a estratégia, portfólio e domínios técnicos, incluindo:
  - Decisões do roadmap de visão e estratégia do cliente
  - Gestão de demandas do cliente
  - Gestão de ambiente, plataforma, dados e desenvolvimento do cliente
- Discutir conteúdo de prática líder
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar

**Workshops do cliente**

- Workshops dedicados à configuração da governança de estratégia e do conselho diretor executivo
- Workshops dedicados à configuração da governança de portfólios e do quadro de demandas
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança técnica e o quadro de governança técnica
- Workshops dedicados sobre como os três principais domínios de governança funcionam juntos

**Nota:**
Cada workshop inclui material educacional e atividades interativas que ajudarão o cliente a projetar seus quadros de governança e políticas de governança da ServiceNow.

**Resultados de governança**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação
- Projetos de rascunho para modelo e processos de governança

**Sessão de acompanhamento do cliente**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a entregas de governança
- Oportunidade de executar simulações de governança adicionais para testar a nova estrutura de governança do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre a prática líder

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Patrocinador executivo da ServiceNow - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |

## Informações solicitadas/acesso

**Governança da estratégia:**

- Gráfico de organização para consumidores e entrega na plataforma
- Visão e estratégia definidas para a ServiceNow
- Roadmap estratégico e roadmap técnico para a ServiceNow
- OKRs, temas e épicos documentados
- Resultados de negócios alinhados à plataforma
- Caso de negócio ou modelos de caso de negócio relacionados à plataforma
- Documentos de governança de TI relacionados à plataforma
- Documentos do conselho diretor, por exemplo
  - afretamentos
  - listas e funções de participantes do quadro
  - agendas do conselho diretor

**Governança de portfólios:**

- Detalhes de todos os fóruns de demanda de nível empresarial
- Quaisquer processos e fóruns de demanda da ServiceNow existentes - por exemplo: processo, formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Documentos existentes do quadro de demandas, por exemplo: estatutos, listas de participantes do quadro, agendas
- Uma exibição de qualquer demanda de plataforma em andamento ou futura, incluindo planos de projeto e linhas do tempo
- Organograma - especificamente destinado a destacar onde a demanda pode se originar
- Carta de CoE (se estiver em vigor)
- Pasta de trabalho do processo de EA
- Metodologia e processo de desenvolvimento (ágil e/ou em cascata)
- Critérios de pontuação e ponderação de demanda

Tradução automática

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

**Governança técnica:**

- Documentos de governança de tecnologia (estatutos, agendas) - especificamente
  - Qualquer governança de tecnologia em toda a empresa que possa precisar de alinhamento com
  - Quaisquer padrões de arquitetura de tecnologia em toda a empresa a serem observados
  - Quaisquer quadros de governança técnica de plataforma existentes
- Plano gráfico de arquitetura
- Backlog do projeto
- plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, impulsionadores de negócios e resultados de negócios desejados

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da política ou do processo de governança de estratégia.

### Avaliação de maturidade do Software Asset Management

O ServiceNow Acelerador de avaliação de maturidade da Software Asset Management (SAM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o SAM.

## Visão geral do acelerador

A aplicação Software Asset Management rastreia, avalia e gerencia sistematicamente licenças de software, conformidade e otimização.

A Avaliação de maturidade da Software Asset Management fornece Impact aos clientes orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade de sua ServiceNow instância do SAM. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos. Além disso, ajuda a criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

Consulte Software Asset Management para obter informações adicionais sobre o SAM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão de início da avaliação de maturidade do SAM (até 120 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique as expectativas para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Questionário de avaliação de maturidade do SAM**

Tradução automática

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

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade SAM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto SAM.

**Análise de resultados do questionário (tempo necessário determinado pela equipe de impacto)**

A equipe de impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornece orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor seu investimento no produto SAM

**Relatório de avaliação de maturidade do SAM**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de nossos líderes do SAM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não adotados para SAM
- Iniciativas adicionais ou Aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

**Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)**

- Entregar o relatório de avaliação de maturidade do SAM
- Revise o relatório de avaliação de maturidade do SAM:
  - Apresentar os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

**Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade do SAM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |

## Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

### Revisão de funções e pessoal

Informações sobre equipes e funções.

### Revisão de funções e pessoal – Avançada

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

## Visão geral

A revisão de pessoal e funções fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções, responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente em sua equipe de programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em apoio a seus Estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para auxiliar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, alocação de pessoal apropriada para oferecer suporte ao negócio e abordagens para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o CoEI Design Accelerator.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessões de descoberta**

Revise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclareça quaisquer lacunas.

**Leitura do cliente (até 60 minutos)**

Revise a estrutura organizacional geral, a equipe e as sugestões de função no contexto da visão e da estratégia da ServiceNow.

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Líder da equipe de desenvolvimento e plataforma da ServiceNow - Recomendado | Gerencia as operações e o desenvolvimento da plataforma na plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional geral e detalhes de recursos, para não incluir nomes de funcionários ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força de trabalho
- Definições de funções e responsabilidades

## Exceções

A ServiceNow não estará envolvida nos processos de seleção de recursos.

### Revisão de funções e pessoal — Total

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

## Visão geral

A revisão de pessoal e funções fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções, responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente em sua equipe de programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em apoio a seus Estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para auxiliar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, alocação de pessoal apropriada para oferecer suporte ao negócio e abordagens para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o CoEI Design Accelerator.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessões de descoberta (até 8 horas, dependendo do número de entrevistas/workshops de descoberta)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 artefatos fornecidos pelo cliente e esclarecer eventuais lacunas
- Discuta o estado atual das funções e responsabilidades, bem como a maturidade desejada para o modelo organizacional do cliente

**Leitura do cliente (até 3 horas)**

- Revisar sugestões gerais de estrutura organizacional, pessoal e função no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Revisar e orientar os recursos de suporte que o cliente pode usar para executar as sugestões de função e equipe

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Patrocinador executivo da ServiceNow – Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow |
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Líder da equipe de desenvolvimento e plataforma da ServiceNow - Recomendado | Gerencia as operações e o desenvolvimento da plataforma na plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional geral e detalhes de recursos, para não incluir nomes de funcionários ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força de trabalho
- Termos e/ou termos de governança do cliente, conforme aplicáveis à implantação da ServiceNow
- O cliente deve ter concluído o Acelerador de visão e estratégia e fornecer o mapa de visão e estratégia da ServiceNow
- Detalhes sobre o cenário de parceiros da ServiceNow existente
- Definições de funções e responsabilidades

## Exceções

A ServiceNow não estará envolvida nos processos de seleção 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.

### Governança de estratégia

Orientação sobre como alinhar o roadmap estratégico da ServiceNow com os resultados de negócios

## Visão geral

A Governança de estratégia fornece aos clientes de impacto recomendações de práticas líderes no estabelecimento e operação da governança de estratégia, que ajudarão o cliente a tomar decisões alinhando um roadmap estratégico da ServiceNow aos resultados de negócios.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Dados da solicitação e quaisquer outras entradas.

**Workshop do cliente (até 4 horas)**

- Analise o estado atual das decisões do roadmap de estratégia.
- Discuta o conteúdo de prática líder.
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar.

**Entregas da Estratégia de governança**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a entregas de governança de estratégia.
- Forneça orientação adicional sobre as melhores práticas.

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow – estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Carta do CoE
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Roadmap estratégico, missão e documento de visão atuais da ServiceNow
- OKR, temas e épicos documentados
- KPIs de negócios
- Caso de negócio (ou modelos de caso de negócio)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de governança de estratégia.

### Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)

Este acelerador mede a prontidão e a maturidade da sua plataforma ServiceNow.

## Visão geral

A avaliação de prontidão de sucesso (SRA) é um processo projetado para identificar, direcionar e receitar áreas de melhoria durante a jornada de transformação digital com a plataforma ServiceNow.

A SRA é composta por uma série de entrevistas com várias partes interessadas usadas para solicitar feedback quantitativo e qualitativo do cliente. Essas entrevistas produzem dados rastreáveis que fornecem uma linha de base de informações que a equipe de impacto pode usar ao recomendar etapas de melhoria.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos):**

- Forneça uma visão geral da SRA e sua importância
- Revisar o processo e a entrega de SRA
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Sessões do cliente de descoberta (até 90 minutos por entrevista):**

As entrevistas de SRA são projetadas 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.

- Descobrir desconexões e desalinhamentos entre as partes interessadas
- Identificar onde existem lacunas que afetam o sucesso a longo prazo
- Identifique áreas remotas para melhorar a capacidade e a competência
- Criar uma pontuação de maturidade de linha de base em 13 áreas de foco

**Sessão de leitura de SRA (até 90 minutos):**

Esta sessão foi projetada para:

- Apresentar os resultados às partes interessadas resumindo as descobertas de SRA
- Discuta as recomendações e as próximas etapas com base nas descobertas

**Entrega de SRA:**

Deck de leitura executiva com recomendações documentadas da equipe de impacto com base nos resultados de SRA.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead de relatório (recomendado) | Reúne-se com o ServiceNow Impact Consultor do Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow Impact atividades do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |
| Desenvolvedores (opcional) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

N/D

## Exceções

ServiceNow não é responsável por implementar as recomendações feitas com base na SRA.

### Avaliação da estratégia de treinamento

O Acelerador de avaliação da estratégia de treinamento fornece orientação para a criação de um plano de treinamento para adoção e aprimoramento de habilidades 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.

## Visão geral

A Avaliação da estratégia de treinamento (TSA) fornece ServiceNow orientação de treinamento e adoção da plataforma para aprimorar as habilidades e preparar os usuários nos momentos apropriados ao longo de sua ServiceNow jornada. O TSA inclui uma revisão dos requisitos de treinamento e adoção, direitos e capacidades atuais da sua organização, bem como a entrega de recomendações de práticas recomendadas e planos de treinamento para os usuários.

O TSA é conduzido por um ServiceNow profissional de treinamento e entregue por meio de recursos sob demanda selecionados e duas sessões ao vivo. Aguarde até 60 minutos por sessão. A saída do TSA é um plano de treinamento definido que inclui todas as aplicações no escopo para cada uma das funções e personas em toda a organização, fazendo o melhor uso dos direitos de treinamento do Impact.

## O que você obtém

**Pré-compromisso e planejamento**

O questionário de pré-compromisso é enviado a você para conclusão

As sessões ao vivo são programadas

**Visão geral do aprendizado digital (a ser concluído pela sua organização antes das sessões ao vivo do TSA)**

Acesso ilimitado a conteúdo sob demanda que abrange o seguinte:

- RiseUp com ServiceNow e o ServiceNow portfólio de treinamento, certificação e adoção
- Seu público e abordagem de treinamento
- Direitos de impacto e painéis principais para entender o estado atual do treinamento
- Introdução ao kit de ferramentas de adoção
- Recursos adicionais de treinamento e adoção empresarial

**Avaliação da estratégia de treinamento ao vivo (até 60 minutos)**

- Revise as respostas do questionário de treinamento do cliente, incluindo a cultura e as expectativas de aprendizado do cliente, público e personas afetados, linhas do tempo e ServiceNow produtos no escopo
- Discutir o panorama de habilidades atual, incluindo o histórico de treinamento técnico e certificações

**Leitura da estratégia de treinamento (até 60 minutos)**

- O ServiceNow profissional de treinamento apresenta a estratégia de treinamento recomendada criada com base na sessão de avaliação da estratégia de treinamento e nas práticas recomendadas
- A saída desta sessão é o plano finalizado carregado no Instância de envio do Impact (IDI)

**Nota:**
Todas as sessões ao vivo são fornecidas remotamente.

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Responsáveis pelo produto | Tenha uma visão mais detalhada dos produtos, das equipes que os apoiam e do impacto da nova maneira de trabalhar. |
| Aprendizado e desenvolvimento | Entenda os métodos de aprendizado preferenciais para seus usuários e como eles treinam e oferecem suporte à plataforma. Tenha uma visão detalhada de todos os requisitos do Sistema de gestão de aprendizado (LMS) e de possíveis problemas relacionados ao acesso aos ambientes da empresa. |
| Líder(es) de treinamento | Entenda os cronogramas da implementação e alguns possíveis desafios futuros em relação à adoção. |

## Informações solicitadas/acesso

- Documentos de planejamento existentes, por exemplo, mapas de capacidades e roadmap de produtos
- KPIs de negócios
- Detalhes sobre o cenário de parceiros existente e qualquer treinamento que eles planejem fornecer
- Visão geral do aprendizado digital (intitulada Introdução ao treinamento e adoção da ServiceNow ) concluída pelo cliente após iniciar o acelerador no IDE.
- Questionário de pré-compromisso preenchido pelo cliente após revisar o conteúdo de visão geral de aprendizado digital

## Exceções

- ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela execução do plano e da estratégia de treinamento fornecidos.
- Como um pré-requisito para o TSA, a familiaridade com o ServiceNow University e todas as tarefas de aprendizado associadas de gestão de créditos e gestão de contas de usuário são presumidas e não serão abordadas durante as sessões do TSA.
- As sessões ao vivo devem ser programadas e concluídas em até três semanas após o início do Acelerador.

### Potencial do valor

O Acelerador de potencial de valor fornece orientação abrangente sobre como identificar valor comercial para adoção adicional de produtos ServiceNow.

## Visão geral do acelerador

O valor potencial de aplicações não implantadas fornece aos clientes Impact suporte na criação de um caso de negócio para adoção adicional de produtos ServiceNow. Por meio

Tradução automática

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

deste Acelerador, você trabalhará com o Arquiteto de sucesso e um Estrategista de valor para estimar o valor potencial de produtos não implantados. Depois de concluir este Acelerador, você pode estimar e definir com segurança o valor comercial esperado com a adoção de produtos ServiceNow.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Além disso, este Acelerador também está disponível com o SKU do Strategic Value Add-on. Consulte Pacotes de impacto para obter informações adicionais.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explique o conceito de potencial de valor e sua importância
- Esclarecimento da intenção da entrega para o cliente
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas
- Configurar um plano para avaliação

**Descoberta do cliente e sessões de trabalho (até 4 horas)**

Os tópicos podem incluir:

- Discussão de:
  - Desafios de negócios e metas de resultados com as principais partes interessadas
  - Resultados padrão esperados com a adoção do produto ServiceNow
- Revisão de:
  - Escopo de implantação do projeto esperado
  - Informações de solicitação de dados fornecidas e para determinar lacunas ou suposições

**Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)**

Revise e valide a apresentação e o modelo de valor potencial de rascunho, se aplicável

**Acompanhamento da sessão do cliente (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

- Apresentar ou coapresentar a apresentação final do potencial de valor para outras partes interessadas do cliente
- Forneça as principais métricas de sucesso para medir o andamento e os resultados
- Participe de uma sessão do roadmap de adoção para oferecer suporte ao sequenciamento do plano de adoção de produtos com base no potencial de valor, se relevante

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Campeão ou patrocinadores da aplicação | Patrocinador executivo que defende a aplicação em toda a organização | # | |
| Proprietário da plataforma | • Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow.<br>• Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema<br>• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow<br>• Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Leads de processo | Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável | # | |
| Leads de relatório | • Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator<br>• Fornece acesso aos recursos necessários<br>• Conduz as ações do compromisso | | # |

## Informações solicitadas/acesso

O cliente é responsável por fornecer o seguinte:

- Dados e validação das suposições para informar a análise
- Informações de custo a serem incluídas na análise
- Assinatura do relatório de valor potencial final

## Exceções

- Este Acelerador se aplica somente a produtos já sob licença.
- ServiceNow recursos não são responsáveis por implementar ou gerenciar as aplicações em consideração.
- O escopo de cada Acelerador de potencial de valor será limitado a três produtos. As exceções podem ser discutidas com o Arquiteto de sucesso e o Estrategista de valor.
- Devido ao ritmo de inovação em ServiceNow, alguns produtos podem ainda não estar qualificados para este Acelerador. Verifique com o Arquiteto de sucesso, que pode confirmar a qualificação dos produtos de destino.

### Visão e Estratégia

Informações sobre visão e estratégia.

Tradução automática

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

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

## Visão geral

Visão e estratégia fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para elaborar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Workshop para clientes (até 4 horas)**

Discutir:

- Objetivos estratégicos do cliente
- Estratégia do cliente para a ServiceNow
- Rascunho do plano gráfico da visão e estratégia da ServiceNow

**Entregáveis de visão e estratégia**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Plano gráfico de visão e estratégia

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à visão e estratégia
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário 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.

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e da estratégia.

### Visão e estratégia — Total

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

## Visão geral

Visão e estratégia fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para elaborar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

## O que você obtém

**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

**Workshop do cliente (até 8 horas, conforme necessário, dependendo do número de workshop)**

Discutir:

- Executar exercícios para determinar uma declaração de visão para o investimento do cliente na ServiceNow
- Executar exercícios para chegar a um acordo sobre os principais impulsionadores estratégicos de negócios que ajudam a cumprir a visão da ServiceNow do cliente
- Executar exercícios para estabelecer os principais resultados de negócios e KPIs que medirão o progresso em relação aos principais fatores estratégicos de negócios

**Entregáveis de visão e estratégia**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Plano gráfico de visão e estratégia
- Mapa estratégico (ou seja, um resumo de uma página da visão e estratégia da ServiceNow)

**Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à visão e estratégia
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Patrocinador executivo - Obrigatório | Contato estratégico primário da ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional
- Documentos de planejamento existentes (por exemplo, mapas de capacidades, roadmaps de produtos)
- KPIs de negócios
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Detalhes sobre o panorama do parceiro existente

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e da estratégia.

## Aceleradores técnicos

Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas com Aceleradores técnicos.

## Aceleradores disponíveis em cada pacote

As saídas e os formatos do acelerador têm recursos padronizados comuns, mas podem diferir de pacote para pacote. Nem todos os Aceleradores estão disponíveis para cada pacote. Os Aceleradores e os níveis de recurso disponíveis são indicados por estes símbolos:

- ✓ = Conjunto de recursos padronizados comuns
- = Inclui recursos exclusivos específicos do acelerador
- = Inclui recursos exclusivos adicionais específicos do acelerador

Tradução automática

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

## Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Acesso a especialistas | | # | # | # | # | |
| Estenda sua Central do funcionário para Pro | # | # | # | # | # | |
| Introdução à instância assistida pelo observador | # | # | # | | | |
| Introdução à avaliação de prontidão da instância | # | # | # | | | |
| Inicie sua Pesquisa com IA | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu App Engine | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seus testes automatizados | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu CMDB | # | # | # | # | # | |
| Jumpstart Seu CSDM: Foundation | # | # | # | | | |
| Inicie seu espaço configurável do CSM | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua gestão de banco de dados | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Inteligência para documentos | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Central do funcionário | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie sua gestão de jornada de funcionário | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Gestão de eventos | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua IA generativa | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Resolução automática de problemas | # | # | # | # | # | |
| Impulsione sua gestão de conhecimento | # | # | # | # | # | |
| Inicie a migração do fluxo de trabalho legado | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua migração de Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue | # | # | # | # | # | USPS |

Tradução automática

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

## Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Impulsione sua compreensão da linguagem natural | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para criadores | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para CSM | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para IT Service Management (ITSM) | # | # | # | # | # | |
| Inicie o Now Assist no Virtual Agent | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Now Assist para criadores | # | # | # | # | # | |
| Impulsione seu kit de habilidades do Now Assist | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Inteligência preditiva | | # | # | # | # | |
| Inicie sua Mineração de processos | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Mapeamento de serviços | # | # | # | # | # | |
| Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie sua jornada com a IA da ServiceNow | | # | # | | # | |
| Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento | # | # | # | # | # | |
| Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de gestão de recursos | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu Painel de sucesso | # | # | # | # | # | USPS |

Tradução automática

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

### Subcatálogo do Acelerador técnico

| Acelerador | Pacote guiado | Valor Guiado +Estratégico | Governança assistida +de plataforma | Pacote avançado | Pacote total | Ambientes restritos e protegidos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inicie sua Inteligência para tarefas | # | # | # | # | # | |
| Inicie seu upgrade | # | # | # | # | # | USPS |
| Inicie seu Virtual Agent | # | # | # | # | # | USPS |
| Ajuste sua Pesquisa com IA | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu CMDB | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua Central do funcionário | | | # | # | # | |
| Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua gestão de ativos de TI | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua Descoberta de ITOM | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua Análise da plataforma | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua gestão de ativos de software | # | # | # | # | # | |
| Ajuste sua segurança | # | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent — Avaliação | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural) | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho | | # | # | # | # | |
| Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário) | # | # | # | # | # | |

### Acesso a especialistas

O Acelerador de acesso a especialistas conecta Impact clientes a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas.

Tradução automática

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

## Visão geral do acelerador

O acesso a especialistas tem como objetivo uma orientação precisa e prática sobre a plataforma ServiceNow e tópicos de produto para os quais os clientes Impact estão licenciados atualmente.

As sessões oferecem orientação especializada sobre vários tópicos de produto ServiceNow, com o objetivo de acelerar a realização de valor e os resultados na plataforma ServiceNow.

**Nota:**
Impact membros da equipe podem determinar que um Acelerador de acesso a especialistas seja solicitado com base nas informações enviadas na iniciativa Acesso à experiência. O Acelerador não está disponível para ser solicitado por clientes fora da iniciativa.

## Tópicos solicitáveis

O Acelerador de acesso a especialistas se aplica a um conjunto selecionado de tópicos solicitáveis:

- Práticas líderes:
  - Obtenha informações prescritivas sobre ServiceNow diretrizes de práticas líderes específicas do produto para um assunto escolhido.
  - Auxilia em uma compreensão mais profunda de metodologias, abordagens e padrões eficazes para obter resultados ideais.
- Instruções técnicas:
  - Programe sessões individuais personalizadas com ServiceNow especialistas.
  - Atenda a consultas técnicas específicas e receba orientação prescritiva.
- Visão geral da capacidade do produto: explore as capacidades de seus produtos licenciados, projetados exclusivamente para a fase pós-venda
- Visão geral do modelo de dados:
  - Forneça uma compreensão dos tipos de dados primários utilizados pela plataforma ServiceNow e seus produtos licenciados.
  - Forneça uma compreensão das dependências de dados para até duas soluções, como ITSM com CSM.
- Diretrizes de implementação: receba conhecimento técnico, orientação e recomendações sobre as melhores práticas para implementação da plataforma e adoção de produtos.

Para obter exemplos de solicitações ou informações adicionais sobre o processo de solicitação, consulte Solicitar acesso à experiência.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

## O que você obtém

**Importante:**
Impact clientes devem fornecer detalhes e contexto suficientes relacionados ao tópico solicitado pelo menos uma semana antes da sessão para permitir que o responsável pela solicitação ServiceNow se prepare.

**Preparação 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.

ServiceNowImpact O consultor do Accelerator avalia a solicitação e pode coletar informações e ativos adicionais com base no envio da pergunta.

**Acesso à sessão de especialistas do cliente (alocação de tempo variável com base na solicitação)**

Um ServiceNow especialista no assunto (SME) será atribuído e executará o seguinte:

- Reúna-se diretamente com o Impact cliente que atende à solicitação dele
- Forneça ativos relevantes que abordam a solicitação

**Acompanhamento**

O acesso ao especialista no assunto ServiceNow será fornecido por 10 dias úteis após a sessão. O ServiceNow SME determina se o acompanhamento adicional é necessário para concluir a solicitação de acesso a especialistas.

## Recursos do cliente solicitado

x

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador da plataforma (obrigatório) | Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. |
| Líder do arquiteto empresarial (obrigatório) | Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral. |
| Líder do arquiteto técnico (obrigatório) | Responsável pela arquitetura técnica geral. |
| Proprietário da aplicação (obrigatório) | Garante que o programa ou programas que compõem a aplicação cumpram o objetivo especificado ou o conjunto de requisitos do usuário estabelecidos para essa aplicação, incluindo as proteções de segurança apropriadas. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (opcional) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Especialista(s) no assunto (recomendado) | Fornece suporte de nível de especialista em todo o programa aos líderes funcionais e suas equipes nas áreas de emissão de relatórios, painéis, automação e configurações para Incidente, Configuração, Problema, Gestão de conhecimento e 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.

## Parâmetros de entrega

- Restrições de qualificação: a experiência e a orientação são fornecidas exclusivamente em ServiceNow tópicos de produto e plataforma para os quais os clientes Impact estão licenciados atualmente. As solicitações pertencentes a tópicos não licenciados são redirecionadas para a equipe de contas para tratamento apropriado.
- Consentimento e limites do cliente: todas as atividades aderem estritamente às funções de consultoria. O consentimento do cliente não é necessário para este Acelerador. ServiceNow recursos não acessarão instâncias do cliente ou executarão revisão de código, cópia de instância ou interações diretas do teclado.
- Operação e escopo remotos: sem viagens no local, recursos nomeados ou compromissos de programação predefinidos. Se for necessário um tempo adicional fora do período de acompanhamento, uma nova sessão será solicitada.

## Informações solicitadas/acesso

O consultor do Acelerador Impact pode solicitar informações adicionais antes da sessão do cliente e também pode fornecer orientações adicionais no acompanhamento após a sessão do cliente.

O questionário de admissão deve ser concluído pelo menos uma semana antes da sessão do cliente.

## Exclusões

Este Acelerador não inclui:

- Resolver casos de suporte ativos.
- Fornecer orientação sobre personalizações, integrações ou soluções de nível empresarial (por exemplo, Mapeamento de serviços) para produtos licenciados.
- Ministrar workshop no local ou compromissos presenciais.
- Acesso à instância, revisão de código, cópia de instância, interações diretas do teclado ou suporte para tópicos fora das licenças atuais do cliente de impacto.
- Administração, configuração e personalização de instâncias de clientes.
- Substituição de outros Aceleradores de impacto existentes disponíveis para clientes de impacto, que podem estar mais alinhados com a resolução.

### Estenda sua Central do funcionário para Pro

O Estenda sua Central do funcionário para o Acelerador Pro fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir recursos do Pro.

## Visão geral

Estender sua Central do funcionário para o Pro fornece aos clientes Impact orientações sobre como estender a implementação atual da Central do funcionário com os recursos da Central do funcionário Pro. Por meio de uma visão geral dos recursos da Central do funcionário Pro, como experiências de conteúdo, publicação e comunicações com funcionários, os clientes são instruídos sobre os recursos disponíveis com a Central do funcionário Pro.

Além disso, este Acelerador fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como aumentar a adoção e o uso das capacidades da Central do funcionário Pro. Para obter informações adicionais, consulte Exploring Employee Center 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.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins da Central do funcionário - Pro

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades da Central do funcionário - Pro
- Revisão das principais configurações administrativas
- Discutir as principais atividades de manutenção
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário - Pro

## Solicitar recursos do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Especialistas em UX e OCM (recomendado) | Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Outras funções do cliente (recomendado) | Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
| --- | --- |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis por recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

### Introdução à instância assistida pelo observador

A Introdução ao Acelerador do Observador de Instância fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando o Observador de Instância.

## Visão geral

A Introdução ao Observador de instância fornece aos clientes do Impact Guided uma visão geral do Observador de instância, uma revisão de telemetria específica para disponibilidade de instância, orientação prescritiva sobre tendências visíveis e práticas líderes no monitoramento da plataforma ServiceNow. Consulte Observador de instância de impacto para obter mais informações sobre o recurso.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

Avaliar os dados do observador de instância do cliente

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do observador de instância
- Revisar a telemetria específica e a disponibilidade da instância
- Destacar e revisar tendências visíveis
- Fornecer práticas líderes para o monitoramento do desempenho da instância

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Observador de 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.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

### Introdução à avaliação de prontidão da instância

A Introdução ao Acelerador de avaliação de prontidão de instância fornece orientação sobre como entender e interpretar a prontidão da instância usando a Avaliação de prontidão de instância (IRA).

## Visão geral do acelerador

A Introdução à Avaliação de prontidão de instância fornece aos clientes Impact uma visão geral da Avaliação de prontidão de instância. Essa abordagem proativa ajuda a resolver problemas com eficácia, orientando você na interpretação das descobertas para aprimorar a prontidão da instância. Este Acelerador destaca os resultados da Avaliação de prontidão da instância, fornecendo os principais recursos e práticas líderes para começar.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Executar a avaliação de prontidão da instância
- Revisar métricas relacionadas ao observador de 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.

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral da avaliação de prontidão da instância
- Revisão dos resultados da avaliação
- Principais recursos e principais guias de práticas

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de prontidão da instância

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

Tradução automática

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Pesquisa com IA

O Acelerador Jumpstart Seu Pesquisa com IA (Inteligência Artificial) fornece orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA.

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

## Visão geral

O Jumpstart Sua Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar. O objetivo é permitir que você aprimore as experiências dos usuários finais, capacitando-os a encontrar as informações necessárias, quando e onde precisarem.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Avaliação da Pesquisa com IA**

- Provisionamento de instância temporária
- Habilitação e configuração da Pesquisa com IA e ferramentas relacionadas
- Análise de desempenho da Pesquisa com IA

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de capacidades da Pesquisa com IA
- Recomendações de práticas líderes
- Visão geral de Emissão de relatórios/Análise
- Principais recursos e guias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Revisão de

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Pesquisa com IA
- Fornecer orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins e descobertas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Administrador do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, entregando tarefas de configuração R e recursos. |
| Lead do ITSM Virtual Agent - Recomendado | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Desenvolvedores - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Pesquisa com IA - Setor público dos EUA

Orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA

## Visão geral

O Jumpstart Seu para a Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho e as principais práticas para começar. Ele permite que os clientes aprimorem a experiência do usuário final, capacitando-o a encontrar as informações necessárias, quando e onde precisarem.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de capacidades da Pesquisa com IA
- Recomendações de práticas líderes
- Visão geral de Emissão de relatórios/análise

Tradução automática

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

- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Pesquisa com IA

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Lead do ITSM Virtual Agent - Recomendado | Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Administrador do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedores - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu App Engine

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio

## Visão geral

O Jumpstart Seu App Engine fornece aos clientes do Impact uma introdução ao desenvolvimento cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma ServiceNow. Inclui uma demonstração aplicada sobre como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado sobre seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade de impacto.

## O que você obtém

**Configuração do App Engine**

Tradução automática

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

- Provisionamento de instância(s) temporária(s)
- Ativação e configuração do App Engine Studio e ferramentas relacionadas

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- O que é Desenvolvimento cidadão com low-code/sem código
- Demonstração de capacidades do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao App Engine

## Solicitar recursos do cliente

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Especialista(s) no assunto - Recomendado | Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos que são candidatos ao Desenvolvimento cidadão. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade de impacto.

Tradução automática

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

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu App Engine - Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio

## Visão geral

O Jumpstart Seu App Engine fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução ao desenvolvimento cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma ServiceNow. Inclui uma demonstração de como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado sobre seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- O que é Desenvolvimento cidadão com low-code/sem código
- Demonstração de capacidades do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao App Engine

## Solicitar recursos do cliente

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Especialista(s) no assunto - Recomendado | Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos que são candidatos ao Desenvolvimento cidadão. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do App Engine nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seus testes automatizados

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

## Visão geral

O Jumpstart Seu teste automatizado fornece aos clientes do Impact uma introdução ao Automated Test Framework (ATF) e como ele pode ser aproveitado para acelerar upgrades e aumentar a qualidade. Inclui uma demonstração aplicada das principais práticas sobre como começar a usar o ATF, bem como seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade de impacto.

## O que você obtém

**Configuração do Automated Testing Framework**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

**Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas**

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração de capacidades do Automated Test Framework
- Visão geral do Gerador de testes e do Cloud Runner
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

Tradução automática

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

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Fazer upgrade de lead - Recomendado | Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em Cronogramas de upgrade de impacto.

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seus testes automatizados - Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

## Visão geral

O Jumpstart Seu Automated Testing fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução ao Automated Test Framework (ATF), uma demonstração dos benefícios e recursos e as principais práticas para começar. Ele permite que os clientes substituam o teste manual para reduzir o tempo de upgrade e desenvolvimento.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 90 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.

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração de capacidades do Automated Test Framework
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Fazer upgrade de lead - Recomendado | Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu CMDB

O Acelerador do Jumpstart Seu Configuration Management Database (CMDB) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do CMDB.

## Visão geral

O Jumpstart Seu CMDB fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente dos recursos do CMDB da plataforma para garantir que os clientes tenham uma compreensão sólida dos fundamentos do CMDB e um plano estratégico para o sucesso. Nosso objetivo é colocar os clientes em uma posição de sucesso desde o início, permitindo que você crie uma estratégia para aproveitar ServiceNow recursos. Os recursos incluem o Espaço do CMDB, o Gerenciador de Classes de IC e as regras de reconciliação para simplificar o trabalho no seu CMDB. Consulte Configuration Management para obter informações sobre o CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalar ou atualizar os plug-ins necessários relacionados ao CMDB

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração do CMDB
- Revisão da funcionalidade das ferramentas do CMDB:
  - Espaço do CMDB
  - Mecanismo de reconciliação de identificação
  - CMDB Data Manager
  - Painéis de integridade do CMDB
- Instância temporária com acesso concedido por 30 dias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CMDB

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Proprietários do processo (obrigatório) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração do CMDB recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Jumpstart Seu CSDM: Foundation

O Jumpstart Seu Common Service Data Model (CSDM): Foundation Accelerator fornece uma visão geral e detalhamento do CSDM com foco nos dados de base.

## Visão geral

Jumpstart Seu CSDM: o Foundation fornece aos clientes do Impact uma visão geral do CSDM em um formato compreensível. Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem aproveitar essa estrutura de dados para configurar ServiceNow produtos e aplicações preenchendo primeiro os dados nas tabelas de base apropriadas. Além disso, esta oferta fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como começar a usar o CSDM. Para obter mais informações sobre CSDM, consulte Common Service Data Model .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar plug-ins CSDM necessários
- Avaliação do alinhamento CSDM atual por meio de verificação de instância

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Visão geral das capacidades CSDM com foco especial na fase "Fundação"
- Revisão da importância de CSDM para a plataforma geral
- Demonstração do CSDM painel de fundações de dados
- Discussão dos resultados da avaliação
- Guias e recursos de práticas líderes
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a CSDM dados de base

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Proprietários da aplicação (recomendado) | O proprietário de qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado, projetado para fornecer funcionalidade específica em uma infraestrutura de computador. |
| Gerente(s) de ITSM (recomendado) | Responsável por definir POPs e governança em torno das operações de Gestão de serviços de TI. |
| Responsáveis pelo serviço (recomendado) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

### Inicie seu espaço configurável do CSM

O Acelerador de espaço configurável do Customer Service Management (CSM) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do 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.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu (CSM) Configurable Workspace ajuda os clientes Impact a obter uma compreensão mais profunda de como começar a usar o CSM Configurable Workspace, fornecendo uma visão geral abrangente e uma demonstração aplicada. Este Acelerador orienta você no processo de configuração e ilustra claramente o valor do espaço. Além disso, os principais recursos e práticas líderes são oferecidos para aprimorar a adoção e o uso do produto.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte CSM Configurable Workspace .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do espaço configurável do CSM:
  - Histórico
  - Raciocínio do design
  - Funcionalidades
  - Benefícios de adoção
- Demonstração aplicada do espaço configurável do CSM:
  - Instalação e atualizações
  - Como usar a configuração assistida
  - Passo a passo da experiência do agente
  - Destaque dos principais recursos
  - Orientação de configuração para administradores
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao espaço configurável do CSM

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, entregando tarefas de configuração R e recursos. | # | |
| Responsáveis pelo processo | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, atendimento ao cliente, incidente) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. | # | |
| Gerentes de central de contato/Central de serviços | Especialista no assunto responsável por gerenciar o Contact Center ou a Central de serviços, a produtividade do agente e a experiência do cliente. | | # |
| Outras funções do cliente | Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e envolvimento do agente, incluindo agentes de atendimento ao cliente, líderes de equipe e defensores da experiência do usuário. | | # |
| Desenvolvedores | Faz mudanças na plataforma ServiceNow para atender aos requisitos do processo | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução 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.

### Inicie sua gestão de banco de dados

O Acelerador Jumpstart Seu banco de dados fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de banco de dados.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu banco de dados oferece aos clientes Impact uma visão geral abrangente e uma demonstração prática de um gerenciamento de banco de dados eficaz. Ele se concentra em como limpar e arquivar dados corretamente, iniciando discussões sobre a habilitação da gestão de banco de dados do cliente. Este Acelerador demonstra as possibilidades e capacidades do gerenciamento de banco de dados e fornece os principais recursos e práticas líderes para ajudar a gerenciar com eficiência o espaço ocupado pelo banco de dados e aliviar problemas de desempenho.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Analisar o relatório de crescimento do banco de dados do cliente usando o Observador de instância

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das principais práticas e ferramentas de gestão de banco de dados:
- Demonstração aplicada de:
  - Arquivamento de dados
  - Limpador de tabela
  - Rotação de tabela
  - Clonagem
  - Scripts em segundo plano
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à gestão de banco de dados

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, entregando tarefas de configuração R e recursos. | # | |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Inteligência para documentos

O Acelerador Jumpstart Seu Document Intelligence (DocIntel) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Document Intelligence.

## Visão geral

O Jumpstart Sua Document Intelligence fornece Impact aos clientes uma visão geral da Document Intelligence e uma demonstração aplicada sobre como extrair informações de documentos para a Now Platform com precisão e eficiência, permitindo que você processe rapidamente documentos altamente variáveis que mudam ao longo do tempo. Este Acelerador demonstra as possibilidades e capacidades do DocIntel, como configurar a solução e fornece os principais recursos e práticas líderes para começar.

Para obter mais informações sobre a Inteligência para documentos, consulte Document Intelligence .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e 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.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar o plug-in DocIntel
- Configurar o DocIntel e criar casos de uso de demonstração

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do DocIntel e documentos compatíveis
- Demonstração aplicada do DocIntel
- Visão geral da configuração
- Como monitorar o desempenho usando o painel de análise
- Principais recursos e principais guias de práticas
- 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência para documentos

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Processar SME aproveitando documentos (recomendado) | Especialista no assunto responsável pelos processos atuais que aproveitam documentos anexados. |
| Gerente(s) da central de serviços (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
| --- | --- |
| | práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis por recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

### Inicie sua Central do funcionário

Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow® da Central do funcionário em sua instância.

## Visão geral do acelerador

O acelerador Jumpstart Sua Central do funcionário fornece aos clientes do Impact uma visão geral da Central do funcionário, um portal unificado para gerentes e funcionários, aprimorando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira Employee Center .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Configuração da Central do funcionário**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar a Central do funcionário
- Ativar a análise da experiência do usuário (se aplicável)

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de envolvimento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de 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.

- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

## Solicitar recursos do cliente

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Especialistas em UX e OCM (recomendado) | Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais. |
| Outras funções do cliente (recomendado) | Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Certas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou datacenters protegidos pelo IRAP da Austrália ou para clientes auto-hospedados.

### Impulsione sua Central do funcionário - Setor público dos EUA

Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow® da Central do funcionário 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.

## Visão geral

O Acelerador Jumpstart Sua Central do funcionário fornece aos clientes do Impact uma visão geral da Central do funcionário, um portal unificado para gerentes e funcionários, aprimorando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira Employee Center .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de envolvimento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de relatórios
- Principais recursos e guias
- O acesso ao consultor técnico é fornecido por trinta dias

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

## Solicitar recursos do cliente

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Especialistas em UX e OCM (obrigatório) | Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais. |
| Outras funções do cliente (recomendado) | Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações da Central do funcionário nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua gestão de jornada de funcionário

O Acelerador Jumpstart your Employee Journey Management (EJM) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de jornada de funcionários.

## Visão geral do acelerador

Inicie sua Gestão de jornada de funcionários para Impact clientes com uma visão geral e demonstração aplicada, ajudando-os a entender melhor como começar com a Gestão de jornada de funcionários. Esta oferta mostra as capacidades e recursos do EJM, permitindo que as organizações ofereçam jornadas de funcionários personalizadas e entre departamentos por meio de fluxos de trabalho inteligentes que oferecem suporte a tarefas, aprendizado e feedback em tempo real. Além disso, este Acelerador fornece os principais recursos e guias de práticas líderes para aprimorar a adoção e o uso do produto.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar a Gestão de jornada de funcionários

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Analisar as capacidades da Gestão de jornada do funcionário
- Demonstração aplicada da Gestão de jornada de funcionários
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

Tradução automática

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

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de jornada de funcionários

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Proprietários dos Processos | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, atendimento ao cliente, incidente) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. | # | |
| Outras funções do cliente | Partes interessadas primárias responsáveis pela gestão de produtos e portfólios. | | # |
| Desenvolvedores | Grava código para a plataforma ServiceNow. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção 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.

### Inicie sua Gestão de eventos

O Acelerador Jumpstart Seu Gestão de eventos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de eventos.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Sua Gestão de eventos fornece aos clientes Impact uma visão geral abrangente da Gestão de eventos. Por meio de uma demonstração aplicada, destacamos como você pode aproveitar o poder do ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) para receber e revisar alertas quase em tempo real da sua infraestrutura diretamente na plataforma ServiceNow. Esta oferta fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de prática sobre como começar a usar a Gestão de eventos. Consulte Event Management para obter informações adicionais sobre o recurso.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar Gestão de eventos
- Instalar a aplicação Gerador de eventos

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral de:
  - Gestão de eventos
  - Console de alerta do Espaço de operações de serviços
  - Conectores da Gestão de eventos
  - Regras de evento
- Uma demonstração aplicada de:
  - Geração de eventos por meio do app Gerador de eventos
  - Alertas para vinculação de item de configuração (IC)
  - Alertas ou serviços existentes afetados
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à 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.

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a ServiceNow aplicações e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Operador de evento/serviço (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por operar o console de alertas. |
| Gerente(s) de serviço (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |
| Proprietários do serviço de aplicações (Obrigatório) | Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, responsável pela aplicação de RH). |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção de um cliente.

### Inicie sua Resolução automática de problemas

O Acelerador de resolução automática de problemas (IAR) do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da resolução automática de problemas na plataforma ServiceNow.

## Visão geral

Impulsione sua resolução automática de problemas fornece aos clientes do Impact uma introdução ao IAR para evitar tarefas de alto volume e não críticas e demonstra como o IAR aprimorará as capacidades de autoatendimento e automação. Este Acelerador tem como objetivo instruir os clientes sobre as possibilidades e capacidades do IAR, casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos e guias para permitir que os clientes comecem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Issue auto-resolution tab para obter informações adicionais sobre o IAR.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar IAR

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos benefícios e do impacto do IAR
- Demonstração abrangente sobre como:
  - Reduzir o volume de incidentes e casos
  - Melhorar o autoatendimento
  - Reduzir o tempo médio de resolução (MTTR)
  - Aumentar a adoção do Virtual Agent
- Visão geral da configuração
- Demonstração de como monitorar o desempenho usando o painel de análise
- Discussão das principais práticas de manutenção
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao IAR

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário do Virtual Agent (recomendado) | Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent. |
| Gerente(s) da central de serviços (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Inicie sua IA generativa

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da ServiceNow® IA generativa (Inteligência Artificial).

## Sobre o Jumpstart Sua IA generativa

O Jumpstart Sua IA generativa fornece aos Impact clientes uma visão geral da ServiceNow IA generativa e sua capacidade de melhorar muito a eficiência e a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das experiências do Now Assist por meio de uma instância temporária e das principais práticas sobre como aproveitar o ServiceNow Controlador de IA generativa está incluída.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do ServiceNow Impact Pacote e Acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

## Preparação de sessão

- Ative e instale os plug-ins necessários, como Now Assist, Virtual Agent, Pesquisa com IA e Descoberta de automação.
- Provisione uma instância temporária.
- Execute a Descoberta de automação e a ferramenta de verificação personalizada.

## O que você obtém

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 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.

Inclui o seguinte:

- Visão geral da IA generativa e dos modelos de linguagem Now large (LLM)
- Introdução aos recursos populares do Now Assist
- Demonstração aplicada:
  - Ativação e configuração de recursos do Now Assist
  - Recebendo informações sobre o desempenho do Now Assist
- Informações personalizadas
  - Aproveite a Descoberta de automação para uma compreensão mais profunda
  - Utilize a ferramenta de verificação personalizada para análise de prontidão de IA
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à IA generativa

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Lead do Virtual Agent (recomendado) | Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Impulsione sua gestão de conhecimento

O Jumpstart Seu Acelerador da Gestão de conhecimento fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de conhecimento.

## Visão geral do acelerador

Jumpstart Seu Jumpstart Seu Gestão de conhecimento fornece aos clientes Impact uma visão geral das principais capacidades e recursos da Gestão de conhecimento. Esta oferta explora as principais funcionalidades e práticas líderes, orientando os clientes por meio de estratégias eficazes de implementação e adoção. Você aprenderá a simplificar a criação e o compartilhamento de conhecimento e, ao mesmo tempo, aprimorar os resultados de pesquisa para sua organização. Além disso, demonstramos como o conteúdo de conhecimento bem elaborado amplia os resultados quando usado com recursos baseados em IA. Este Acelerador também inclui os principais recursos e guias de prática para colocar você no caminho da excelência em conhecimento.

Para obter mais informações sobre Gestão de recursos, consulte Resource Management classic .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades e recursos da Gestão de conhecimento
- Demonstração aplicada sobre como configurar a Gestão de conhecimento para o sucesso

Tradução automática

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

- Planejamento e governança eficazes
- Configuração inicial e suporte de configuração
- Estratégias para gerenciar e consumir conhecimento com eficácia

- Principais recursos e principais guias de práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de conhecimento.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Proprietários do processo de conhecimento | Partes interessadas primárias responsáveis pelo processo da Gestão de conhecimento. | # | |
| Partes interessadas do conteúdo de conhecimento | Possui, administra, consome ou distribui conhecimento organizacional. Isso pode incluir outros responsáveis por processos e informações, bem como agentes, funcionários e representantes de partes interessadas externas. Exemplos: gerente da central de serviços para ITSM, gerente de atendimento ao cliente para CSM, arquitetos da informação, analistas de experiência do usuário, agentes, engenheiros e executantes e representantes de funcionários, clientes, parceiros e consumidores. | | # |
| Desenvolvedores | Grava código para a plataforma ServiceNow. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Inicie a migração do fluxo de trabalho legado

O Acelerador de migração do Jumpstart Seu fluxo de trabalho legado fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da migração de fluxo de trabalho legado.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Sua migração de fluxo de trabalho legado fornece aos clientes Impact uma visão geral e demonstração aplicada da migração de fluxos de trabalho legados para fluxos e playbooks. Esta oferta ajuda os clientes a adotar ferramentas modernas de automação com low-code, substituindo fluxos de trabalho programados para serem descontinuados em versões futuras. Além disso, este Acelerador fornece os principais recursos e guias de prática para ajudar os clientes a fazer uma transição tranquila.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar fluxos e playbooks

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Workflow Studio
  - Playbook
  - Tabelas de decisão
- Demonstração aplicada de: ferramentas automáticas com low-code
  - Fluxos
  - Subfluxos
  - Ações
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

Tradução automática

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

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para migração de fluxo de trabalho legado relacionada a perguntas e respostas

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Partes interessadas | Partes interessadas primárias responsáveis pela gestão de produtos e portfólios. | # | |
| Desenvolvedores | Grava código para a plataforma ServiceNow. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |
| Proprietário do processo de negócios | Responsável por desenvolver, analisar e melhorar processos de negócios críticos. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção 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.

### Inicie sua migração de Análise da plataforma

O Jumpstart Sua Migração do Acelerador de Análise da Plataforma fornece uma demonstração de como preparar e migrar com sucesso o conteúdo da Análise da Plataforma.

## Visão geral

O Jumpstart Sua migração de Análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma visão geral das mudanças necessárias para migrar seu conteúdo de Análise da plataforma. O Acelerador inclui o acompanhamento do processo de migração com um clone da instância do cliente e o destaque de algumas perguntas típicas, problemas e próximas etapas. São fornecidos aconselhamento e orientação para se preparar para a mudança.

Consulte Platform Analytics para obter informações adicionais sobre aplicações de Análise da plataforma.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da implementação da Análise da plataforma do cliente e prontidão de migração
- Executar HealthScan de análise da plataforma (se aplicável)

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das atividades de prontidão (organização e plataforma) e etapas de migração
- Revisar atualizações para:
  - Conteúdo principal ServiceNow
  - Processo de migração com base na base de instalação do cliente
- Passo a passo do processo de migração do cliente
- Discutir recomendações com base na revisão inicial
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao processo de migração da 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.

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead(s) de relatório - Obrigatório | Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Responsáveis pelo processo/serviço - Recomendado | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade . |
| Líder(es) de processo - Recomendado | Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável. |
| Gerente(s) de serviço - Recomendado | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção 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.

### Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

## Visão geral

O Jumpstart Seu Virtual Agent Accelerator multilíngue oferece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA por meio de uma instância clonada temporária e transferências para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Consulte Virtual Agent para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Avaliação da Pesquisa com IA**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração da Tradução dinâmica

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

- Trinta dias de acesso à instância temporária
- Visão geral da Tradução dinâmica e como configurá-la
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração de conversa com um atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização da Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue de NLU
- Principais práticas e recursos

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável pelo Virtual Agent da ServiceNow. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Linguista ou especialista em localização (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar ServiceNow localização. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Inicie rapidamente o seu Virtual Agent multilíngue - US Public Sector

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

## Visão geral

Inicie rapidamente o seu Multilingue Virtual Agent Accelerator - O setor público dos EUA oferece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA e transferências para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Para obter mais informações sobre Tradução dinâmica, consulte Dynamic Translation .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

## O que você obtém

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Tradução automática

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

- Trinta dias de acesso ao consultor técnico
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração de conversa com um atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização da Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue de NLU
- Principais práticas e recursos

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Linguista ou especialista em localização (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar ServiceNow localização. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Exceções

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Impulsione sua compreensão da linguagem natural

O Acelerador Jumpstart Seu Compreensão da linguagem natural (NLU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Compreensão da linguagem natural.

## Visão geral

O Jumpstart Seu Compreensão da linguagem natural fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente da Compreensão da linguagem natural, incluindo muitos dos recursos subjacentes, como Planejamento, Criação, Dimensionamento, Treinamento, Vocabulário, Teste, Entidade, Implantação e Monitoramento. Esta oferta tem como objetivo

Tradução automática

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

educar e ajudar você a aumentar a adoção do Virtual Agent, estabelecendo as bases para uma base sólida.

Para obter informações relacionadas, consulte Virtual Agent ou Natural Language Understanding .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar Intent Discovery
- Avalie os modelos de NLU atuais, se aplicável

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Práticas líderes de NLU e revisão de recursos
- Revisão do componente NLU:
  - Intenção
  - Entidade
  - Vocabulário
- Aprofundamento individual em cada componente de NLU
- Demonstração de testes e ajustes
- Instância temporária com 30 dias de acesso fornecido

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Compreensão da linguagem natural

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Desenvolvedor(es) (Obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de Compreensão da linguagem natural nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu Now Assist para criadores

O Jumpstart Seu Now Assist para Creator Accelerator fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist para Criadores.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Now Assist para criadores fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Now Assist para criadores e uma demonstração aplicada sobre como usar recursos de IA generativa para reduzir o tempo de desenvolvimento de apps, aumentar a produtividade e melhorar as experiências gerais de codificação. Este acelerador demonstrará os recursos do Now Assist para criadores e fornecerá os principais recursos e práticas líderes para começar.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Now Assist for Creator

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Now Assist para criadores
- Demonstração aplicada do Now Assist para criadores
  - Texto para criador da aplicação
  - Assistência do playbook
  - Recomendação de fluxo
  - Now Assist no construtor de catálogo
  - Now Assist para geração de código
- Orientação sobre como usar avisos de IA com sucesso
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Now Assist para criadores

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| | principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu Now Assist para CSM

O Acelerador Jumpstart Seu Now Assist para Customer Service Management (CSM) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist para CSM.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Now Assist ou CSM fornece aos clientes do Impact uma visão geral e uma demonstração aplicada do Now Assist para CSM. Esta oferta permite que os clientes explorem as habilidades do sistema de base e os orienta na personalização da habilidade de resumo de caso em uma cópia da instância. Além disso, este Acelerador fornece os principais recursos e guias de práticas líderes para você começar.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Observar o comportamento do resumo de incidentes
- Criar um recurso de resumo de incidente personalizado específico para o ambiente

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Visão geral do Now Assist do sistema de base para recursos do CSM
- Demonstração aplicada de:
  - Sistema de base Now Assist para experiências de CSM
  - Personalização da habilidade de resumo de caso
  - Métricas de uso do Now Assist para CSM
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Now Assist para CSM

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Gerente de atendimento ao cliente | Responsável por gerenciar trabalhadores do caso. Fornece informações sobre o estado atual e como diferentes habilidades do Now Assist podem afetá-lo. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Inicie seu Now Assist para IT Service Management (ITSM)

O Acelerador Jumpstart Seu Now Assist para ITSM fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist para ITSM.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Now Assist para ITSM fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente e uma demonstração aplicada do Now Assist para ITSM. Aproveitando as capacidades de IA generativa, este Acelerador mostra como gerar automaticamente anotações de resolução e fornecer resumos de incidentes e conversas de bate-papo. Ao reduzir as tarefas manuais, o Now Assist permite uma resolução de incidentes mais rápida. Esta oferta destaca as possibilidades e capacidades do Now Assist para ITSM, fornecendo os principais recursos e práticas líderes para começar.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Now Assist para ITSM
- Demonstração aplicada do Now Assist para ITSM:
  - Habilidades de base
  - Resumo do incidente
  - Tutorial de personalização de habilidades
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Now Assist para 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.

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Gerentes da Central de serviços | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie o Now Assist no Virtual Agent

O Acelerador Jumpstart Seu Now Assist no Virtual Agent (VA) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist no Virtual Agent.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Now Assist no Virtual Agent fornece aos clientes do Impact uma visão geral e uma demonstração aplicada que ajudam você a obter uma compreensão mais profunda de como começar a usar o Now Assist no VA. Este Acelerador orienta os clientes no processo de configuração e destaca o potencial da IA generativa no espaço do Virtual

Tradução automática

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

Agent. Além disso, ele oferece os principais recursos e práticas líderes para começar com confiança.

Para obter informações adicionais sobre o recurso, consulte Now Assist in Virtual Agent .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins relacionados
- Configurar o Now Assist no VA
- Criar casos de uso para demonstrar durante a sessão de coaching

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Now Assist nos recursos do sistema de base do VA
- Revisão da orientação de prompt
- Demonstração aplicada de:
  - Pesquisa do Now Assist no VA
  - Ordenação do catálogo passo a passo
  - Nova página inicial do Designer do VA
  - Migração de tópico (para VA pré-existente)
  - Transferência de atendente com Resumo de bate-papo
  - Emissão de relatórios
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Now Assist no VA

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores | # | |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| | do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Impulsione seu kit de habilidades do Now Assist

O Acelerador Jumpstart Seu kit de habilidades do Now Assist fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do kit de habilidades do Now Assist.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Now Assist Skill Kit fornece Impact aos clientes uma visão geral das capacidades e recursos do Now Assist Skill Kit. Por meio de uma demonstração aplicada, destacamos a criação de um caso de uso simples e personalizado, como Análise de sentimento, ilustrando como o Skill Kit permite que os clientes aproveitem todo o potencial do Now LLM e da plataforma combinada para suas necessidades exclusivas. Além disso, este Acelerador fornece aos clientes os principais recursos e guias de práticas líderes para começar.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar o kit de habilidades do Now Assist e o kit de dados do Now Assist
- Configurar uma habilidade de análise de sentimento personalizada

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades e recursos do Now Assist Skill Kit e do Data Kit
- Demonstração aplicada de:
  - Interface do kit de habilidades do Now Assist
  - Habilidade de análise de sentimento
    - Assistência de prompt
    - Solicitar avaliação
- Breve visão geral da engenharia de prompts
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao kit de habilidades do Now Assist

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| | principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Inicie sua Análise da plataforma

O Jumpstart Seu Acelerador de Análise da Plataforma fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Análise da Plataforma.

## Visão geral

O Jumpstart Sua análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma visão geral da análise da plataforma e a capacidade de melhorar muito a qualidade, a eficiência e o custo da entrega de serviço. Uma demonstração aplicada de configuração, capacidades e análises de relatórios e Análise de desempenho por meio de uma instância temporária, bem como as principais práticas de introdução, está incluída. Para obter mais informações sobre a Análise da plataforma, consulte Available Platform Analytics Solutions .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalação de pacotes de conteúdo de análise da plataforma – foco em ITSM

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Revisar arquitetura de análise da plataforma
- Práticas recomendadas de indicadores iniciais e atrasados

Tradução automática

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

- Discuta as diferenças entre a emissão de relatórios e o Performance Analytics
- Trinta dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à análise da plataforma

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead(s) de relatório (obrigatório) | Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Proprietários de processo/serviço (recomendado) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações de Análise da plataforma nas instâncias de produção ou de subprodução 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.

### Inicie sua Inteligência preditiva

O Acelerador Jumpstart your Predictive Intelligence (PI) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de clustering.

## Visão geral

O Jumpstart Sua Inteligência preditiva fornece aos clientes do Impact uma visão geral dos recursos, benefícios e resultados do aprendizado de máquina (ML) da Inteligência preditiva. Uma visão geral das quatro estruturas de PI com uma demonstração aplicada de clustering é oferecida. Além disso, são destacados casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos para permitir que os clientes atinjam seus objetivos de automação.

Para obter informações relacionadas, consulte Predictive Intelligence ou Configuring advanced settings for your ML solutions para obter mais informações sobre parâmetros de clustering.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar capacidades da Inteligência preditiva

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Capacidades, benefícios e resultados da Inteligência preditiva
- Visão geral das estruturas de PI:
  - Classificação
  - Clustering
  - Semelhança
  - Regressão
- Demonstração da estrutura de Clustering com casos de uso específicos
- Demonstração da configuração
- Discussão sobre como treinar, testar e monitorar resultados
- Interpretação de resultados e identificação das próximas etapas

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência preditiva

Tradução automática

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

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Inteligência preditiva nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Mineração de processos

Jumpstart Seu Acelerador de mineração de processos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.

## Visão geral

O Jumpstart Sua mineração de processos fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente da mineração de processos para visualizar e analisar seus processos de negócios. Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem identificar ineficiências, gargalos e áreas para possível automação, garantindo uma resolução oportuna e um desempenho otimizado. Esta oferta fornece aos nossos 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.

recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como começar com a mineração de processos. Para obter mais informações sobre mineração de processos, consulte Process Mining .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar plug-ins de mineração de processos
- Criar e executar projetos do sistema de base

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral das capacidades de mineração de processos
- Demonstração de:
  - Espaço de mineração de processos
  - Emissão de relatórios de mineração de processos
- Análise profunda técnica: projetos de ajuste
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária.

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à mineração de processos

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead(s) de relatório (obrigatório) | Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Proprietários de processo/serviço (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Líder(es) de processo (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável. |
| Gerente(s) de serviço (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de mineração de processos nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu Mapeamento de serviços

O Acelerador do Jumpstart Seu Mapeamento de serviços fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Mapeamento de serviços.

## Visão geral do acelerador

O Jumpstart Seu Mapeamento de serviços fornece Impact aos clientes uma visão geral e uma demonstração aplicada do Mapeamento de serviços. Este Acelerador se concentra nas técnicas básicas de Mapeamento de serviços e em vários métodos de mapeamento. As possibilidades e capacidades do Mapeamento de serviços são realçadas, fornecendo os principais recursos e práticas líderes para começar.

Para obter mais informações sobre o recurso, consulte Service Mapping .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Preparar uma instância de demonstração
- Ativar plug-ins relacionados ao Mapeamento de serviços

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Mapeamento de serviços
- Revisar métodos de mapeamento:
  - Baseado em ML
  - Baseado em marcador
  - De cima para baixo
- Demonstração de recursos e capacidades do Mapeamento de serviços
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Mapeamento de serviços

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do Mapeamento de serviços | Trabalha com proprietários de apps de TI para determinar serviços de aplicações críticas. Auxilia no planejamento, construção e teste do Mapeamento de serviços. Revise o log de erros de SM diariamente para verificar se há correções necessárias. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, entregando tarefas de configuração R 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsáveis pelo serviço de aplicações de TI | Fornece as informações necessárias para o mapeamento bem-sucedido de um serviço de aplicativos para o administrador do Mapeamento de serviços e os administradores do sistema. Preenche e mantém registros de serviço de aplicações. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua jornada com a IA da ServiceNow

O Acelerador de jornada Jumpstart Sua IA (Inteligência Artificial) fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com as capacidades de IA da plataforma ServiceNow.

## Visão geral

Inicie sua ServiceNow jornada de IA oferece aos clientes do Impact uma visão geral do catálogo ServiceNow de recursos de IA e automação para que você possa iniciar sua jornada de hiperautomação e transformar os processos de negócios e a experiência do usuário. Isso inclui a criação de uma jornada de maturidade de IA personalizada com ServiceNow capacidades de IA alinhadas com suas metas estratégicas e objetivos de negócios, bem como os Aceleradores de IA de impacto recomendados para agilizar o tempo de retorno.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação 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.

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar Automation Discovery .
- Avaliar a maturidade atual da IA

**Sessão de coaching do cliente nº 1**

- Definir expectativas do Acelerador
- Discutir metas estratégicas e objetivos de negócios

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- ServiceNow Plano gráfico de IA
- Jornada de maturidade da IA
- Oportunidades de automação
- Plano de ação estratégico de IA
- Aceleradores de IA de impacto

**Sessão de coaching do cliente nº 3 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à jornada de IA

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Pacote executivo: CTO, CIO (obrigatório) | Responsável pelo roadmap ServiceNow geral. |
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório) | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) (Obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Gerente da central de serviços (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços. |
| Proprietários da aplicação (recomendado) | Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD). |
| Responsáveis pelo serviço de aplicações (recomendado) | Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH). |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Jornada de IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de Operações de Serviços.

## Visão geral

Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços O Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Espaço de operações de serviços, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar estão incluídas.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e 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.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Configuração do Espaço de operações de serviços**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração do Espaço de operações de serviços

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Trinta dias de acesso às instâncias temporárias

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
  - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
  - Criar alertas acionáveis para reduzir o Tempo médio de resolução
  - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
  - Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada ao Espaço de operações de serviços

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Gerente da central de serviços de TI (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI. |
| Agente(s) da Central de serviços (recomendado) | Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias de ITSM. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Inicie seu Espaço de operações de serviços — Setor público dos EUA

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de Operações de Serviços.

## Visão geral

O Jumpstart Seu espaço de operações de serviços - US Public Sector Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do espaço de operações de serviços, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Um tour guiado pelas possibilidades, capacidades e principais práticas para começar está incluído.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

**Nota:**
Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
  - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
  - Criar alertas acionáveis para reduzir o Tempo médio de resolução
  - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
  - Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Tradução automática

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

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Gerente da central de serviços de TI (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI. |
| Agente(s) da Central de serviços (recomendado) | Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias de ITSM. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de sessões de coaching do Acelerador de impacto da ServiceNow para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento

O Jumpstart Seu Strategic Portfolio Management – Planning Workspace Accelerator fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de planejamento no Strategic Portfolio Management (SPM).

## Visão geral

Inicie sua Gestão estratégica de portfólios (SPM) – O Espaço de planejamento fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades dos Espaços de planejamento no SPM. Nosso objetivo é demonstrar como você pode receber visibilidade clara para gerenciar e priorizar itens de trabalho com eficácia e garantir que eles estejam alinhados com seus objetivos estratégicos gerais. Nosso objetivo é fornecer a você uma compreensão de como o Espaço de planejamento pode melhorar a qualidade, a eficiência e os custos da entrega de serviço.

Para obter informações adicionais sobre SPM, consulte Strategic Portfolio 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:**
Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar os componentes aplicáveis dos espaços de planejamento no SPM

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração dos espaços de planejamento
- Revisão da configuração de espaços de planejamento no SPM para o sucesso:
  - Instalação e configuração do Planning Workspaces
  - Discussão de alto nível sobre dados de base/dependentes
- Passo a passo das principais capacidades
- Revisar prontidão de negócios
- Revisar práticas líderes de acompanhamento de uso e manutenção
- Trinta dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão estratégica de portfólios (SPM) - Espaço de planejamento

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Outra(s) função(ões) do cliente (Obrigatório) | Partes interessadas primárias responsáveis pela gestão de produtos e portfólios. |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações do Espaço de planejamento de SPM nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de gestão de recursos

O Acelerador do Espaço para iniciar sua Gestão estratégica de portfólios (SPM) – Gestão de recursos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos Espaços de gestão de recursos no SPM.

## Visão geral do acelerador

Comece já o seu Comece já o seu Gestão estratégica de portfólios – O Espaço de gestão de recursos fornece aos Impact clientes uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades do Espaço de gestão de recursos no SPM. Nosso objetivo é demonstrar como os clientes podem entender como preparar e implementar o Espaço de gestão de recursos, garantindo a configuração correta dos dados básicos, permitindo uma exibição consolidada de suas alocações e solicitações de recursos. Além disso, este Acelerador oferece os principais recursos e guias de prática para começar.

Para obter mais informações sobre Gestão de recursos, consulte Resource Management classic .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

### Preparação da sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar os componentes aplicáveis dos Espaços de gestão de recursos no SPM

Tradução automática

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

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração dos espaços de gestão de recursos
- Revise a configuração dos espaços de gestão de recursos no SPM para obter sucesso
  - Instalação e configuração
  - Discussão de alto nível sobre dados de base
- Tutorial das principais capacidades
- Sugestões para as próximas etapas de reimplementação
- É fornecido 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Espaço de gestão de recursos no SPM

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. | # | |
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Partes interessadas | Partes interessadas primárias responsáveis pela Gestão de recursos. Por exemplo, gerente de projetos/gerente de recursos – indivíduos responsáveis por fazer solicitações de recursos e/ou colaborar na alocação e planejamento de recursos. | # | |
| Desenvolvedores | Grava código para a plataforma ServiceNow. | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Inicie seu Painel de sucesso

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso usando seus dados por meio de uma instância temporária.

## Visão geral

O painel Jumpstart Seu sucesso fornece aos clientes de impacto uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Inclui uma demonstração aplicada do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância temporária que contém seus dados clonados e as principais práticas para começar.

Oferecido de acordo com a descrição do Acelerador de impacto aplicável

## O que você obtém

**Instância temporária (com dados de instância clonados)**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Painel de sucesso

**Sessão de coaching nº 1 (até 60 minutos)**

- Fornecer visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstrar o Painel de sucesso do ITSM na instância temporária
  - KPIs de qualidade de desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Inclui 30 dias de acesso à instância temporária e um consultor técnico

**Sessão de coaching nº 2 (opcional – até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao painel do CIO

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Lead de relatório - Recomendado | Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Desenvolvedores - Opcional | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado | Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável.

## Exceções

Este Acelerador de Impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável por implementar as recomendações do Painel de sucesso nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Impulsione seu painel de sucesso - Setor público dos EUA

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso por meio de uma instância de demonstração.

## Visão geral

O painel de sucesso do Jumpstart fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Inclui uma demonstração do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Revisão 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.

- Visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstração do Painel de sucesso, incluindo:
  - KPIs da visão geral de desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Painel de sucesso

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma - Obrigatório | Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Lead de relatório - Recomendado | Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado | Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |
| Desenvolvedores - Opcional | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do Painel de sucesso nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Inicie sua Inteligência para tarefas

O Acelerador Jumpstart Seu Inteligência para tarefas fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para tarefas.

## Visão geral

O Jumpstart Sua Inteligência para tarefas permite que os clientes aproveitem a Inteligência para tarefas para inserir o aprendizado de máquina nos processos de gestão de casos de clientes e aprimorar significativamente a experiência do cliente e do agente.  Este Acelerador fornece uma visão geral do que é possível com a Inteligência para tarefas, incluindo uma demonstração aplicada de capacidades, bem como as principais práticas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 começar. Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas, consulte Task Intelligence .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar Inteligência para tarefas
- Analisar dados do caso atual

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral da Inteligência para tarefas e da configuração da solução:
  - Categorização automática
  - Detecção de idioma
  - Análise de sentimento
- Demonstração de funcionalidade e ajuste
- Discutindo as principais práticas de limpeza de dados
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária.

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência para tarefas

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões |

Tradução automática

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

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Gerente(s) da central de serviços (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar a(s) Central(ões) de Serviço. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Agente(s) de atendimento ao cliente (recomendado) | Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Atendimento ao cliente. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável por implementar recomendações de Inteligência para tarefas nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Inicie seu upgrade

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

## Visão geral

O Jumpstart Seu upgrade fornece aos clientes do Impact orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é a aparência de sua instância atualizada em uma instância temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Avaliação de upgrade**

- Provisionamento de uma instância temporária pré-atualizada
- Avaliação de upgrade usando o ServiceNow HealthScan

Tradução automática

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

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- Instância temporária
- Práticas líderes de upgrade
- Revisão da avaliação de upgrade
- Orientação de log ignorado
- Notas de versão e PRBs conhecidos
- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Amostra de plano de projeto de upgrade

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a upgrades
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e avaliação de upgrade

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Fazer upgrade de lead - Obrigatório | Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de subprodução 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.

### Inicie seu upgrade - Setor público dos EUA

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

## Visão geral

O Jumpstart Seu upgrade fornece aos clientes do Impact US Public Sector orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é uma instância atualizada para a versão mais recente.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Revisão de:

- Melhores práticas de upgrade
- Orientação de log ignorado
- Notas de versão e PRBs conhecidos
- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Amostra de plano de projeto de upgrade
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

**Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a upgrades

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Fazer upgrade de lead - Obrigatório | Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow. |
| Administrador(es) do sistema - Obrigatório | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de subprodução 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.

### Inicie rapidamente seu Virtual Agent

Este acelerador fornece orientação sobre como obter benefícios com o ITSM Virtual Agent.

## Visão geral

Jumpstart Seu Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma demonstração aplicada dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent em uma instância temporária, que é um clone do ambiente de produção selecionado pelo cliente.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Ativação do Virtual Agent**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação do plug-in do Virtual Agent
- Execução de recomendações de tópicos e ferramentas relacionadas ao Virtual Agent
- Ativação de tópicos principais
- Configuração de demonstração da ferramenta de colaboração e do atendente

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 120 minutos)**

Revisão de:

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração aplicada
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópico do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent
- Fornecer orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins, descobertas

Tradução automática

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

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório | Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent. |
| Gerente da central de serviços de TI - Recomendado | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI. |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Inicie seu Virtual Agent - US Public Accelerator

Orientação sobre como aproveitar os benefícios do ITSM Virtual Agent

## Visão geral

O Jumpstart Seu Virtual Agent oferece aos clientes do Impact US Public Sector uma demonstração dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent.

## O que você obtém

**Sessão do cliente nº 1 (até 120 minutos)**

Revisão 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.

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração de capacidades
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópico do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório | Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent. |
| Gerente da central de serviços de TI - Recomendado | Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI. |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Ajuste sua Pesquisa com IA

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar a Pesquisa com inteligência artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.

## Visão geral

O TuneUp Seu Acelerador da Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact uma avaliação do desempenho da Pesquisa com IA e orientação prescritiva para otimizar os resultados e melhorar a experiência do usuário final. Está incluída uma avaliação da arquitetura e configuração da Pesquisa com IA, ajuste da Pesquisa com IA, uma visão geral da análise da Pesquisa com IA e orientação prescritiva sobre como otimizar o 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.

Consulte AI Search para obter informações adicionais sobre a Pesquisa com IA.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Avaliação da Pesquisa com IA**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Atualizações no plug-in da Pesquisa com IA
- Avaliação do estado atual das configurações e desempenho da Pesquisa com IA

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de configuração e arquitetura da Pesquisa com IA
- Ajuste da Pesquisa com IA (dicionário de sinônimos e regras de consulta)
- Visão geral da análise da Pesquisa com IA
- Orientação prescritiva para otimizar o desempenho

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao desempenho da Pesquisa com IA

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Desenvolvedor(es) (obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

### Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração

O Acelerador de ajuste do banco de dados de gestão de configuração (CMDB) fornece informações e orientações para melhorar a integridade do CMDB.

## Visão geral

Ajuste Seu CMDB fornece aos clientes de impacto uma análise das áreas de problemas comuns do CMDB por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele ajuda a obter informações sobre a integridade do CMDB e as principais práticas e, por fim, tem como objetivo ajudá-lo a melhorar a eficácia da base de dados da sua instância. Consulte Configuration Management para obter informações sobre o CMDB.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Avaliação do CMDB**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Avaliação do CMDB usando o ServiceNow HealthScan

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão 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.

- Instância temporária
- Cartão de pontuação do CMDB
- Áreas com problemas ou deficientes
- Ações recomendadas para correção

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas do CMDB
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas e o cartão de pontuação do CMDB

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Líder do CMDB/Gerente de configuração - Obrigatório | Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração do CMDB recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Ajuste sua Central do funcionário

O Acelerador do ajuste da Central do funcionário fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da ServiceNow Central do funcionário para otimizar o valor.

Tradução automática

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

## Visão geral do acelerador

O ajuste Sua Central do funcionário fornece Impact aos clientes uma avaliação da implementação atual da Central do funcionário. Por meio de uma análise cuidadosa, oferecemos informações e recomendações valiosas para aprimorar a integridade de sua implementação e, ao mesmo tempo, oferecer uma oportunidade de entender o valor inexplorado onde as capacidades aprimoradas ainda não foram implantadas. Além disso, este Acelerador fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como aumentar a adoção e o uso da Central do funcionário.

Para obter informações adicionais, confira Employee Center .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Executar HealthScan

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades avançadas da Central do funcionário
- Revisão de descobertas do HealthScan
- Discussão das principais atividades de manutenção
- Principais recursos e guias sobre as melhores práticas
- 30 dias de acesso à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

## Recursos do cliente solicitados

Um ou mais recursos do cliente foram solicitados. O número específico de recursos fornecidos é específico do Acelerador e do cliente.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Responsável pela plataforma | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente 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.

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades | Necessário | Opcional |
|---|---|---|---|
| Administradores do sistema | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. | # | |
| Especialistas em UX e OCM | Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais. | | # |
| Desenvolvedores | Grava código para a plataforma ServiceNow. | | # |
| Outras funções do cliente | Outras funções do cliente | | # |
| Parceiros de serviço confiáveis | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. | | # |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados com instâncias separadas por domínio.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM

O Acelerador de ajuste do HAM (Hardware Asset Management) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Gestão de ativos de hardware - HAM para otimizar o valor.

## Visão geral

Ajuste seu hardware Asset Management fornece aos clientes do Impact uma avaliação de sua implementação HAM atual. Este Acelerador inclui uma demonstração aplicada de capacidades do HAM para padronizar o ciclo de vida do ativo. Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em HAM e recebem as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e o uso.

Consulte Hardware Asset Management para obter informações adicionais sobre o HAM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e 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.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio do HAM HealthScan
- Instalando ou atualizando o plug-in HAM

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

- Inclui o seguinte:
  - Visão geral das capacidades e recursos avançados do HAM
  - Revisar descobertas do HealthScan
  - Fornecer guias e recursos de práticas líderes
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de ativos de hardware - HAM

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Administrador(es) do CMDB (obrigatório) | Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB. |
| Administrador(es) do HAM (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o HAM. |
| Proprietários do processo (recomendado) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Gerente(s) de serviço (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em alguns ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Ajuste sua gestão de ativos de TI

Fornece orientação prescritiva para melhorar a integridade da IT Asset Management (ITAM).

## Visão geral

Este acelerador fornece Impact aos clientes uma análise de áreas de problemas comuns do IT Asset Management por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele tem como objetivo ajudar os clientes a entender como identificar áreas com problemas em sua configuração de ITAM, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e as principais práticas sobre a melhor forma de corrigir lacunas.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Avaliação da Gestão de ativos de TI**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio ITAM HealthScan
- Análise das descobertas de integridade do ITAM

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
  - Importância da Gestão de ativos de TI
  - Análise de integridade do ITAM
  - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
  - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao IT Asset 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.

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Gerente de ativos (obrigatório) | Parte interessada primária da Gestão de ativos. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Gestão de ativos de TI nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Ajuste sua Descoberta de ITOM

Fornece informações e orientações para melhorar a integridade do seu Configuration Management Database (CMDB) por meio da Descoberta do IT Operations Management (ITOM).

## Visão geral

TuneUp Sua descoberta de ITOM fornece aos clientes de impacto uma análise de áreas comuns de descoberta de ITOM por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Obtenha assistência para obter informações melhores sobre a implementação do CMDB, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e das principais práticas sobre a melhor forma de corrigir as lacunas.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## O que você obtém

**Avaliação da Descoberta do ITOM**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio do HealthScan de descoberta do ITOM realizado
- Análise das descobertas de integridade da Descoberta do ITOM

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
  - Importância da Descoberta e integridade do CMDB
  - Análise de integridade da Descoberta do ITOM
  - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
  - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Descoberta do CMDB

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Administrador da Descoberta (obrigatório) | Parte interessada primária da Descoberta. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em

Tradução automática

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

outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de Descoberta do ITOM nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

### Ajuste sua Análise da plataforma

O Acelerador de análise da plataforma para ajuste fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Análise da plataforma para otimizar o valor.

## Visão geral

O ajuste da Análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma avaliação da implementação atual da Análise da plataforma. Esta oferta inclui uma demonstração aplicada dos recursos de configuração avançada da Análise da plataforma, incluindo Análise de desempenho, Espaços e Análise da experiência do usuário. Nosso objetivo é ajudá-lo a obter informações melhores sobre seu investimento em Análise da plataforma e fornecer as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e a utilização. Para obter mais informações sobre a Análise da plataforma, consulte Available Platform Analytics Solutions .

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

## O que você obtém

**Preparação de sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Análise do HealthScan da Análise da plataforma
- Ativação e configuração de pacotes de conteúdo de análise da plataforma para uma das aplicações selecionadas: ITSM, SAM, GPS, CSM ou RH

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Configure a Análise da plataforma para o sucesso:
  - Revisar comparações com a implementação do sistema de base
  - Criar métricas e trabalhos personalizados
- Analise o seguinte:
  - Tabela avançada e Performance Analytics
  - Capacidades de espaço e experiência do usuário
- Discutir as principais práticas de limpeza e manutenção
- Trinta dias de acesso concedido à instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à 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.

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Lead(s) de relatório (obrigatório) | Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso. |
| Proprietários de processo/serviço (recomendado) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Desenvolvedor(es) (recomendado) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Líder(es) de processo (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável. |
| Gerente(s) de serviço (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações de Análise da plataforma nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

### Ajuste sua segurança

Orientação sobre segurança 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.

## Visão geral

O ajuste de segurança fornece aos clientes do Impact informações sobre as configurações de segurança de instância da ServiceNow existentes, as melhores práticas de segurança de instância e uma demonstração de como as configurações de segurança de instância podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança da instância. Ele tem como objetivo ajudar os clientes a entender melhor as mudanças de configuração de segurança no contexto da orientação de segurança publicada da ServiceNow.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Avaliação de segurança**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da Central de segurança do cliente
- Avaliação da configuração de segurança usando o ServiceNow HealthScan
- Simulação de mudanças de configuração de segurança recomendadas na instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- Instância temporária
- Orientação de configuração de segurança
- Pontuação do ISC
- Descobertas e recomendações
- Mudanças recomendadas simuladas na instância temporária

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às configurações de segurança da instância

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Líder de segurança da ServiceNow- Obrigatório | Especialista no assunto responsável pela segurança da instância da ServiceNow. |
| Escritório do representante do CISO - Obrigatório | Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança das organizações. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança. |
| Administrador(es) do sistema - Recomendado | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para 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.

**Recurso e responsabilidades do cliente**

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| | versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração. |
| Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado | Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais. |
| Desenvolvedor(es) - Recomendado | Grava código para a plataforma ServiceNow. |

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração de segurança recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

### Ajuste sua gestão de ativos de software

O Acelerador de ajuste do Software Asset Management (SAM) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade do Software Asset Management para otimizar o valor.

## Visão geral

Ajuste Sua Software Asset Management fornece aos clientes do Impact uma avaliação de sua implementação atual do SAM. Este Acelerador inclui uma demonstração aplicada de capacidades do SAM para reduzir custos de TI e limitar vários riscos por meio da gestão e otimização de ativos de software em todo o ciclo de vida do cliente. Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em SAM e recebem as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e o uso.

Consulte Software Asset Management para obter informações adicionais sobre o SAM.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## O que você obtém

**Preparação da 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.

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio do SAM HealthScan
- Ativação de todos os plug-ins do SAM Professional, incluindo o Software Asset Workspace
- Ativação da aplicação ITAM Health Check

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

- Inclui o seguinte:
  - Visão geral das capacidades e recursos avançados do SAM
  - Revisar descobertas do HealthScan e da verificação de integridade
  - Fornecer guia de práticas líderes e recursos
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Software Asset Management

## Recursos do cliente solicitados

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Administrador(es) do CMDB (obrigatório) | Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB. |
| Administrador(es) do SAM (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o SAM. |
| Proprietários do processo (recomendado) | Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade. |
| Gerente(s) de serviço (recomendado) | Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente 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.

## Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

### Ajuste seu Virtual Agent

Os Aceleradores de ajuste do Virtual Agent fornecem orientação para vários aspectos do Virtual Agent em sua plataforma ServiceNow.

- Ajuste seu Virtual Agent — Avaliação
- Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)
- Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho
- Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário)

### Ajuste seu Virtual Agent — Avaliação

O Ajuste seu Virtual Agent - Acelerador de avaliação fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.

## Visão geral

O TuneUp Seu Virtual Agent - Acelerador de avaliação fornece aos clientes do Impact uma avaliação do Virtual Agent com as principais práticas e orientações prescritivas para aprimorar a configuração do Virtual Agent. A revisão da leitura de avaliação do Virtual Agent, as recomendações para melhorar os tópicos do Virtual Agent e a exploração de recursos adicionais projetados para otimizar o valor do Virtual Agent estão incluídas.

Consulte Virtual Agent para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador .

## O que você obtém

**Avaliação do Virtual Agent**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando o estado geral do Virtual Agent

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 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.

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Recomendações do Virtual Agent
- O que define um bom chatbot?
- Leitura da avaliação do Virtual Agent
- Demonstração de recomendações do Virtual Agent
- Identificar oportunidades de automação e desvio
- Recomendações e recursos de prática líder

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação do Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitado

### Recurso e responsabilidades do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução 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.

### Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)

Ajuste o Virtual Agent - Acelerador de NLU (Compreensão da linguagem natural) fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.

## Visão geral

O TuneUp your Virtual Agent – NLU Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação do design e do desempenho do modelo com orientação prescritiva para abordar e aprimorar a experiência do Virtual Agent. Uma avaliação do estado atual dos modelos de NLU do Virtual Agent, uma visão geral das principais práticas, um detalhamento dos recursos de NLU e recomendações sobre a melhor forma de melhorar continuamente o desempenho estão incluídos.

Consulte Virtual Agent para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes `Advanced e Total`.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador .

## O que você obtém

**Avaliação de NLU**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliar o estado geral dos modelos de NLU

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral do design de NLU
- Avaliação dos modelos de NLU atuais
- Principais práticas de NLU (enunciados, entidades e vocabulário de treinamento)
- Demonstrar recursos avançados de NLU
- Recomendações prescritivas para melhorar e manter modelos

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM 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.

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (Obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

### Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho

O Acelerador de monitoramento de desempenho - Ajuste seu Virtual Agent fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.

## Visão geral

O Acelerador de monitoramento de desempenho do Virtual Agent do TuneUp fornece aos clientes do Impact uma avaliação de desempenho do Virtual Agent com orientação prescritiva sobre ferramentas para aproveitar que medem o sucesso e identificam oportunidades de melhoria. Revisando painéis e ferramentas relacionadas, fornecendo recomendações sobre a melhor forma de melhorar e otimizar o valor do Virtual Agent.

Consulte Virtual Agent para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes `Advanced e Total`.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador .

## O que você obtém

**Avaliação de desempenho 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.

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Como avaliar o desempenho do Virtual Agent

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral da medição do sucesso do Virtual Agent
- Principais práticas de manutenção do Virtual Agent
- Painéis, métricas e pesquisas do Virtual Agent
- Análise de desempenho da Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Revisão das tabelas de interação do Virtual Agent

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (Obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em

Tradução automática

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

outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

### Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário)

O Acelerador de ajuste fino do Virtual Agent – UX (User Experience) fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

## Visão geral

O TuneUp your Virtual Agent – UX Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação da configuração do Virtual Agent da perspectiva do usuário final com orientação prescritiva para abordar e melhorar a experiência do Virtual Agent. Uma análise da experiência do usuário, uma visão geral das principais práticas de Design conversacional e recomendações sobre a melhor forma de melhorar estão incluídas.

Consulte Virtual Agent para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**
Este Acelerador está disponível nos pacotes *`Guiado, Avançado e Total`*.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador .

## O que você obtém

**Avaliação da experiência do usuário do Virtual Agent**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando a experiência do usuário do Virtual Agent

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de Design conversacional
- Como projetar conversas eficazes
- Demonstração das melhores práticas de design conversacional
- Orientação prescritiva sobre como aprimorar a experiência

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à experiência do usuário 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.

### Recursos do cliente solicitado

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Lead do Virtual Agent (obrigatório) | Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent. |
| Administrador(es) do sistema (obrigatório) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |
| Desenvolvedor(es) (Obrigatório) | Grava código para a plataforma ServiceNow. |
| Parceiros de serviço confiáveis (recomendado) | Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro. |

### Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível emhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

### Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

## Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)

O Instância de envio do Impact (IDI) é um portal centralizado e interativo onde você pode acessar suas Impact ferramentas e benefícios.

### IDI Visão geral

Assista ao vídeo de visão geral do Impact para começar a usar o Impact.

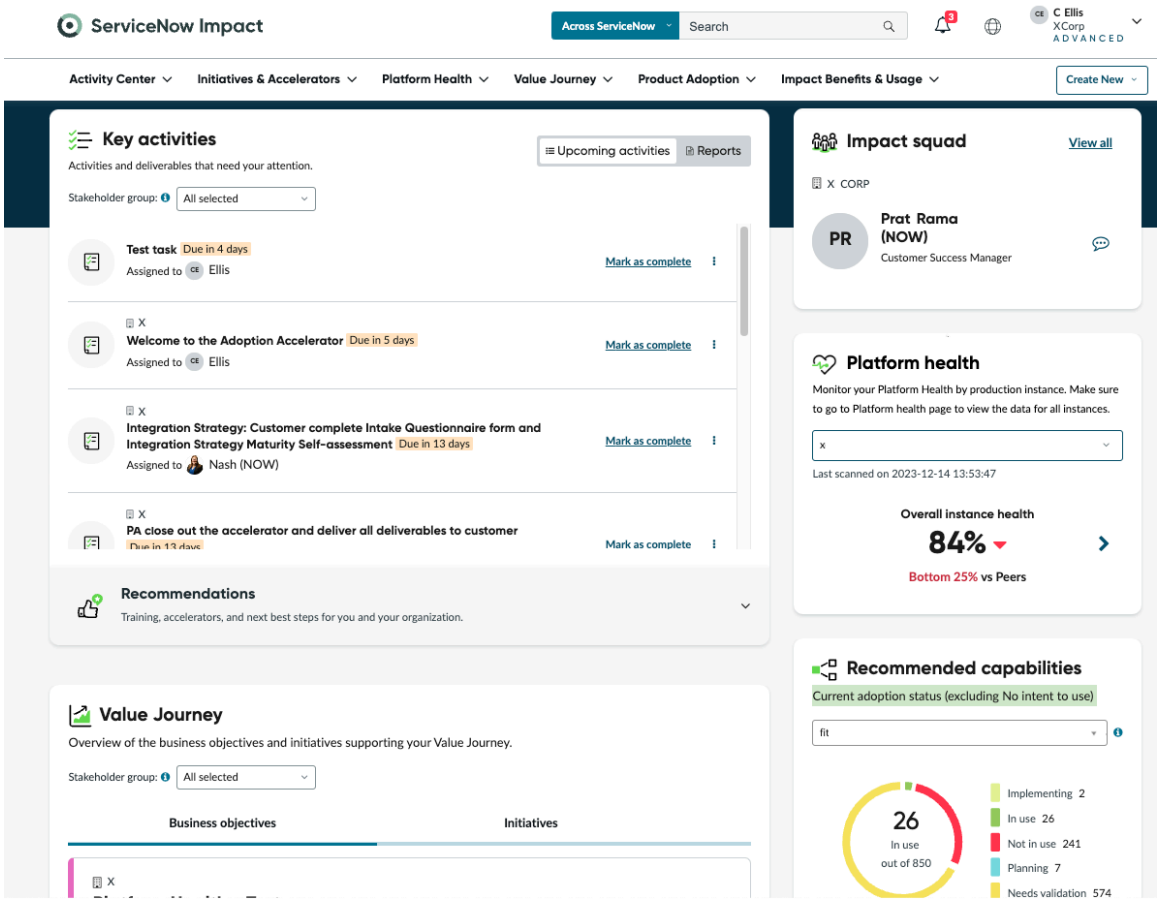
https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

**Nota:**
Seu esquadrão Impact envia informações de login para você acessar o portal IDI.

Tradução automática

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




**Nota:**
Partes de IDI podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno )

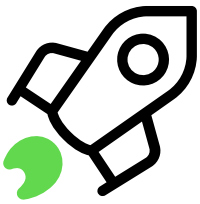
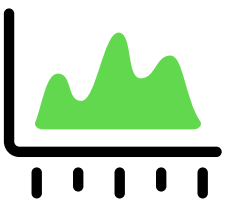
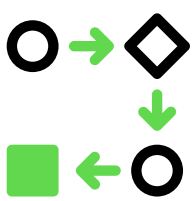
### Opções do menu de navegação de impacto

| | Menu | Detalhes |
|---|---|---|
| | Centro de atividades | • Colabore com sua equipe de impacto e tenha uma visão abrangente de todas as atividades que dão suporte à sua jornada de valor, incluindo conversas, tarefas, notificações, arquivos e reuniões.<br>• Todas as recomendações da Central de atividades: recomendações personalizadas que ajudam você a alcançar seus objetivos de negócios com mais rapidez. |

Tradução automática

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

### Opções do menu de navegação de impacto

| | Menu | Detalhes |
|---|---|---|
|  | Iniciativas e aceleradores | • Catálogo de iniciativas: compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital.<br>• Catálogo do Acelerador: ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa |
|  | Integridade da plataforma | A Integridade da plataforma mostra o quanto você está alinhado com ServiceNow práticas técnicas recomendadas e fornece recomendações de melhoria:<br>• Suporte ao desenvolvedor de impacto: oferecido com os pacotes Advanced e Total Impact que fornecem aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte para ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes.<br>• Observador de instância de impacto: uma ferramenta de monitoramento de observabilidade e desempenho que permite que você rastreie a integridade e o desempenho da instância<br>• HealthScan: uma ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas<br>Esses recursos se tornam disponíveis após a conclusão da fase de fundações de impacto. |
| | Jornada de valor | Fornece uma visão mais detalhada do seguinte:<br>• Objetivos e resultados: captura seus objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.<br>• Relatórios de valor comercial: no final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor. |
|  | Adoção de produto | Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produto e assinaturas para sua instância ServiceNow :<br>• Mapas de capacidades: veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.<br>• Roadmaps de adoção de produto: exibe uma sequência de implementação recomendada para suas |

Tradução automática

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

**Opções do menu de navegação de impacto**

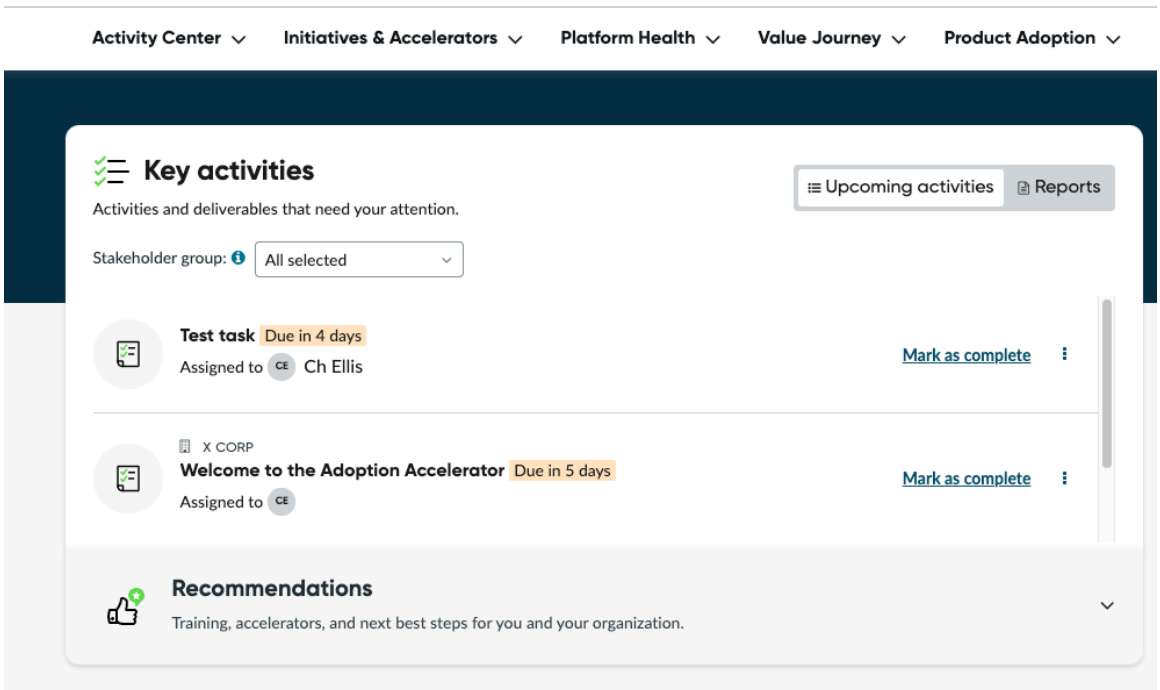
| | Menu | Detalhes |
|---|---|---|
| | | capacidades organizadas em fases específicas para uma implementação ideal.<br>• Assinaturas: veja uma lista de assinaturas para todas as suas instâncias e aplicações às quais você tem direito. |
| | Benefícios e uso | Ajuda você a acessar ServiceNow recursos disponíveis, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais. |

**Importante:**
Para acessar vários níveis de Impacto, uma função deve ser atribuída a você. Seu administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter informações adicionais.

## Centro de atividades

A Central de atividades fornece uma visão abrangente de todas as atividades que dão suporte à sua jornada diária com o Impact.

Analise as notificações pendentes das principais atividades e entregas de impacto que precisam de atenção, como tarefas, recomendações e comunicações. Você pode ir diretamente para o registro e agir. Classifique pelas próximas atividades ou exiba um relatório, como um mapa de capacidade ou relatório do HealthScan. Acesse o snapshot da jornada de valor, veja sua visão geral do uso do recurso de impacto e seu saldo de créditos de aprendizado.




Tradução automática

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

**Componentes do Centro de atividades**

| Seção | Uso |
|---|---|
| Conversas | Verifique todas as conversas em que você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos da sua equipe de impacto. |
| Todas as recomendações | Veja as recomendações da sua equipe. Consulte Todas as recomendações da Central de atividades para obter informações adicionais. |
| Tarefas | Veja e gerencie itens de trabalho pelos quais você é responsável. Crie também tarefas e atribua-as a outras pessoas. |
| Calendário | Veja os próximos eventos relacionados ao impacto, como reuniões, avaliações e objetivos. |
| Log de atividades | Veja as atividades mais recentes da sua equipe e como elas ajudam na sua jornada de valor. Todas as atividades, conversas, reuniões e tarefas são consolidadas em uma página para facilitar o acesso. |
| Arquivos | Acesse documentos relacionados ao impacto em um só lugar. Exiba, edite e carregue arquivos para você e sua equipe. |

**Nota:**
As atividades disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact.

## Conversas da Central de atividades

Verifique todas as conversas em que você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos da sua equipe de impacto.

As conversas podem ser personalizadas pela exibição Kanban ou por uma exibição de lista. Várias opções de filtro também estão disponíveis:

- Assunto ou número de referência
- Grupo de partes interessadas
- Suas conversas ou todas as conversas
- Estado da conversa, aberta ou fechada

- Reorganize a ordem do assunto da conversa no menu de ação dessa raia.
- Pesquise por assunto ou número de referência.
- Filtrar por Todas as conversas ou por Minhas conversas.
- Exiba o estado por Aberto ou Fechado.

### Criar e gerenciar conversas

Crie novas conversas do Impact ou gerencie as existentes.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: usuário de impacto ou executivo de impacto

Tradução automática

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

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Centro de atividades** > **Conversas**.
2. Selecionar **Criar novo** > **Conversa**.

> **Nota:**
> As conversas podem ser iniciadas em todas as páginas do Impact.

3. Preencha o formulário com os detalhes da conversa, incluindo a adição de anexos.

#### Ações de conversa

| Ação | Descrição |
|---|---|
| Marcar como prioridade alta | Exibido como uma conversa de alta prioridade para destinatários e membros da lista de observação. As conversas de alta prioridade exibem uma faixa amarela com o nome do usuário que a marcou como tal. |
| Criar uma tarefa relacionada | Crie uma tarefa para um grupo de partes interessadas ou destinatários individuais com base na conversa. A parte atribuída terá uma tarefa criada no centro de atividades, de acordo. |
| Alterar o proprietário da conversa | Permite que o proprietário da conversa seja transferido do originador da conversa. |
| Categoria de mudança | Altera a categoria da conversa. |
| Editar assunto da conversa | Altera o assunto da conversa dos assuntos disponíveis:<br>◦ KPIs de negócios<br>◦ Objetivos de negócio<br>◦ Geral<br>◦ Iniciativas<br>◦ Integridade da plataforma<br>◦ Revisão e reuniões |
| Editar lista de observação | Atualiza os destinatários na lista de observação de conversas para receber atualizações. |
| Marcar como encerrado | Encerra a conversa. Ajuste o filtro na página de conversas para exibir os registros encerrados. |
| Comentário | Forneça um comentário na conversa. |
| Pesquisar registro relacionado | Você pode pesquisar outras conversas ou outros registros no Impact que tenham o mesmo assunto. |
| Carregar arquivo | Anexe arquivos à conversa. |
| Adicionar/ remover da lista de observação | Gerencie quem recebe e quais conversas fazem parte da 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.

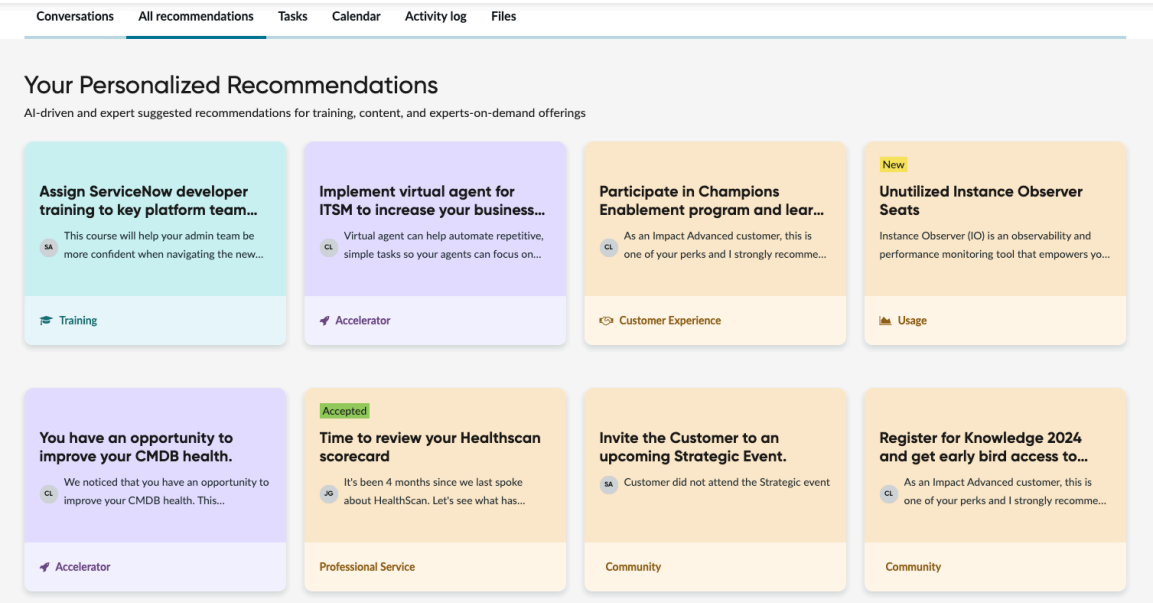
4. Selecione **"Enviar"**.
   - A conversa é adicionada à exibição Conversas.
   - Os detalhes da conversa são capturados nos detalhes da conversa.
   - O log de atividades é atualizado com os detalhes da conversa.
   - Os destinatários e a lista de observação são notificados sobre a nova conversa em seu Log de atividades no Impact.

Gerenciar conversas

5. Selecione uma conversa existente na Central de atividades.
6. No menu Ações, escolha uma ação e **Salvar**.
   As mudanças na conversa são exibidas.

## Todas as recomendações da Central de atividades

Veja recomendações sugeridas por especialistas e orientadas por IA para ofertas de treinamento, conteúdo e especialistas sob demanda.




- Recomendações baseadas em regras:
  - Uma estrutura que fornece aos usuários comerciais um controle sobre a configuração e o aprimoramento de recomendações, incluindo a capacidade de definir seu escopo.
  - Crie novos tipos de recomendação usando os dados existentes no Impact em uma frequência predefinida e melhore a qualidade das recomendações existentes.
- Recomendações de conteúdo:
  - Exibir agora Crie conteúdo popular entre usuários semelhantes na página inicial do Impacto.
  - Forneça feedback sobre o conteúdo recomendado.

Filtrar recomendações específicas e publicar recomendações contextuais ou limpar recomendações não utilizadas.

Tradução automática

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

# Integridade da plataforma

Os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) técnicos mostram o quanto você está alinhado com as práticas técnicas recomendadas da ServiceNow, oferecem recomendações de melhoria e ajudam a monitorar a integridade da instância.

## Diagnosticar integridade da plataforma

Os KPIs de tecnologia capacitam você com visualizações fáceis de usar dos KPIs de tecnologia de suas organizações. Para revisar **a Integridade da instância** dos KPIs técnicos com o menu suspenso **Instância**. Selecione os KPIs de tecnologia que você deseja revisar e use os resultados para revisar informações críticas.

**Nota:**
Partes dos KPIs técnicos podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

### Seções de KPI de tecnologia

| Seção | Detalhes da seção |
|---|---|
| Resumo e tópicos e comparação com colegas | O painel de integridade da instância exibe cinco categorias: gerenciabilidade, desempenho, segurança, capacidade de upgrade e experiência do usuário. O painel também inclui a pontuação geral como uma categoria adicional que exibe a média de todas as pontuações da categoria. **As principais conclusões** destacam os resumos por trás das pontuações e, por fim, você pode ver detalhamentos de pontuação para seus KPIs de tecnologia em relação aos seus colegas. |
| Snapshot de instância | Disponível para nossos clientes de Impacto avançado e total. Use o Observador de instância para obter uma visão geral de observabilidade de todas as suas instâncias e obter mais informações sobre elas com o menu suspenso **Ações** |
| Detalhamento de caso ativo da empresa | Revise os casos ativos em sua instância aqui. |
| Links rápidos | Obtenha links para recursos úteis para suas instâncias. |
| Conversas relacionadas | Veja todas as conversas relevantes para a instância selecionada. |
| Arquivos relacionados | Ver todos os arquivos relacionados à instância |

**Nota:**
As métricas disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura de impacto

## Monitorar

Como um benefício dos pacotes Advanced e Total, o Impact fornece um resumo de desempenho diário de como suas instâncias estão se saindo. Você pode se aprofundar nos detalhes de desempenho usando o Observador de instância, que é compatível com

Tradução automática

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

todos os pacotes do Impact, extraindo métricas em tempo real e configurando alertas de desempenho. Para obter mais informações, consulte Observador de instância de impacto.

## Suporte

Obtenha uma exibição de painel dos casos da sua empresa, tempo de resposta de casos, tendências de casos e mudanças. Você pode exibir detalhes específicos sobre mudanças ou casos no Now Support.

Receba suporte do desenvolvedor para ajudar a solucionar problemas de código e configurações personalizadas. Exiba o relatório de consumo para ver os contatos nomeados que podem solicitar suporte ao desenvolvedor. Para obter mais informações, consulte Suporte ao desenvolvedor de impacto.

## Suporte ao desenvolvedor de impacto

O Suporte ao desenvolvedor é uma oferta para pacotes Avançado e Impacto total e clientes assistidos que adquirem suporte gerenciado, que fornece a administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes.

## Visão geral do Suporte ao desenvolvedor

Muitos ServiceNow clientes operam com código e configurações personalizadas. Quando essas personalizações são interrompidas, o Suporte ao desenvolvedor está lá para ajudar a solucionar problemas e depurar essas personalizações.

Tradução automática

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

Indivíduos nomeados podem ser designados que foram treinados para administrar o Serviço de assinatura para solicitar assistência de ServiceNow engenheiros de suporte na solução de problemas técnicos com personalizações existentes na plataforma ServiceNow.

**Nota:**
Até cinco indivíduos podem ser designados com o pacote Advanced e até dez indivíduos podem ser designados com o pacote Total.

## Quem contatar

Existem várias fases no ciclo de vida de desenvolvimento de ponta a ponta do código personalizado. Cada uma dessas fases permite diferentes níveis de suporte que exigem assistência de equipes ServiceNow específicas.

### Código personalizado end-to-end-lifecycle

| Ciclo de vida do código personalizado | Casos de uso | Entregue por |
|---|---|---|
| Revisão de design | 1. Ajude-me com uma revisão de design para gerenciabilidade, desempenho e capacidade de atualização<br>2. Ajude a determinar qual é a ferramenta do sistema de base certa a ser usada para o meu objetivo especificado<br>3. Ajude-me a planejar a arquitetura certa | Arquiteto de plataforma |
| Revisão de código | Ajuda para depurar uma personalização pré-definida/com escopo definido que não está funcionando conforme o esperado | Serviços especializados |
| Suporte ao desenvolvimento | Ajuda para corrigir meu código personalizado depois que ele falha | Suporte ao desenvolvedor |

**Casos de uso no escopo**

Muitos casos de uso são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Solução de problemas de interrupção/correção ou ajuste de personalizações existentes
- Perguntas sobre as ServiceNow APIs

**Exclusões**

Alguns casos de uso não são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Nova implementação do produto, como implementação inicial ou implementação de novo produto
- Testes (UAT, carga, regressão, desempenho)
- Criar e projetar novos recursos e melhorias, como nova análise e design de requisitos ou novas consultas de codificação
- Quando relacionado a integrações, exclui:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 como a análise de dados afetará o processo de negócios de um cliente
- Conhecimento de sistemas de terceiros envolvidos na integração
- Scripts para recuperar conteúdo de fontes externas
- Integrações que não são possíveis devido a ServiceNow limitações de API

### Como usar o Suporte ao desenvolvedor

Saiba mais sobre como usar o Suporte ao desenvolvedor e informações úteis ao enviar uma solicitação de desenvolvedor com Impact.

## Limites de suporte ao desenvolvedor

**Geral**

O Suporte ao desenvolvedor está disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com base no fuso horário local da comunicação de caso.

- Os casos são abertos com prioridade P3 e não estão qualificados para escalação. Para obter mais informações sobre tempo de resposta e ANS, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Os casos de suporte ao desenvolvedor são investigados em uma instância de subprodução. Todos os problemas devem ser reproduzíveis em uma instância de subprodução.
- Disponível para instâncias de cliente auto-hospedadas por meio de um modelo de entrega modificado.

**Nota:**
O Suporte ao desenvolvedor não está disponível no momento nos datacenters protegidos por IRAP da Austrália ou em determinados outros ambientes restritos.

## Parâmetros

Há determinados parâmetros a serem considerados ao enviar um caso de Suporte ao desenvolvedor, conforme descrito nas seções a seguir.

**Usuários:**

- O contato nomeado é responsável por garantir que cada caso aberto descreva um problema específico e que a seção de código referenciada seja isolada em uma faixa estreita de código que não exceda 200 linhas.
- Disponível para o número de usuários designados por Impact assinatura de pacote (não incluindo administradores de sistema do cliente):
  - Pacote Cinco para Avançado Impact
  - Dez para o pacote Total Impact

**Nota:**
Consulte Gerenciar o acesso do usuário do Suporte ao desenvolvedor para designar usuários.

**Infraestrutura:**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 versões compatíveis da versão/recurso/aplicação/hardware são necessárias
- Inglês é o único idioma compatível
- A solução de problemas ou depuração de aplicações de terceiros ou a avaliação de vulnerabilidades de segurança não estão incluídas

**Integrações:**

O suporte à integração só é realizado em uma instância ou infraestrutura ServiceNow e inclui:

- Perguntas sobre ServiceNow APIs
- Scripts para consumir os dados da integração (somente se os dados forem importados conforme o esperado)
- Scripts do mapa de transformação

## Criar um caso de suporte do desenvolvedor

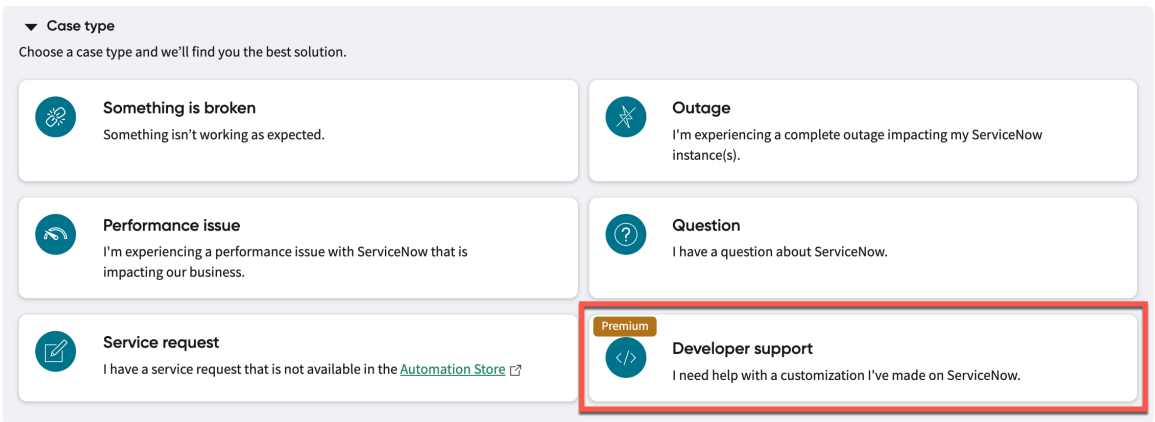
Insira um caso de suporte para obter assistência do Suporte ao desenvolvedor, se você for um contato nomeado no plano Impact.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Impact Developer Support

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **NowSupport**.
   Você também pode navegar diretamente para o NowSupport.
2. Selecione **Criar um caso**.




3. Selecione o Tipo de caso **Suporte ao desenvolvedor**.
   Somente os usuários cujo customer_admin atribuiu a eles a função correta poderão ver este bloco de Suporte ao desenvolvedor premium na criação de um novo caso.
4. Revise as diretrizes de suporte ao desenvolvedor e confirme com a caixa de seleção.
5. Na página Captura de detalhes, insira o **Assunto**, **a Descrição**e **as Etapas para reproduzir**.
6. Confirme suas informações de contato e seu melhor horário disponível.
7. Confirme o ID de instância referido.
8. Selecione **Confirmar e Enviar** para enviar o caso.
   Depois que o caso for criado e um número de caso for gerado, você poderá adicionar usuários autorizados adicionais na conta à lista de observação, mais comentários e 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.

### Gerenciar o acesso do usuário do Suporte ao desenvolvedor

Adicione usuários designados para inserir um caso de suporte para Suporte ao desenvolvedor. Os contatos nomeados são responsáveis por inserir detalhes sobre um problema específico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Impact

#### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Perfil da empresa**.
2. No menu **Ações**, selecione **Atualizar função/acesso**.
   Se o usuário não estiver listado na tabela, crie um novo usuário. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter detalhes.
3. Selecione o ícone **Ação** à direita do usuário.
4. Escolha **Atualizar função/acesso**.
5. Em Acesso premium, selecione **Suporte ao desenvolvedor**.
   O número de usuários disponíveis é exibido ao lado do campo de atribuição.
6. Selecione **Enviar**.

#### O que Fazer Depois

Revise o acesso ao Suporte ao desenvolvedor e quantos usuários estão disponíveis.

1. Navegue até o seu nome no canto superior direito do Instância de envio do Impact.
2. Selecione **Perfil da empresa** no menu suspenso.
3. Em Suporte ao desenvolvedor, você verá quantos usuários estão disponíveis.

## Observador de instância de impacto

O Observador de instância (IO) é uma ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho que permite que você acompanhe a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de fornecer informações históricas.

## Visão geral

O IO ajuda os administradores de instância, proprietários de plataforma e equipes de DevOps a acelerar o valor e gerar os resultados de negócios desejados, aumentando a visibilidade do desempenho da instância e ajudando os clientes a impulsionar a inovação com velocidade e confiança.

## Recursos e benefícios

**Recursos de chave**

- **Monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana:** o monitoramento do desempenho da instância fornece conscientização sobre problemas em uma instância antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Alertas 24 horas por dia, 7 dias por semana:** configure alertas personalizados para notificá-lo quando limites específicos forem ultrapassados, para que você possa agir antes que um problema se torne crítico.

Tradução automática

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

- **Disponibilidade de várias instâncias:** visualize proativamente a telemetria de desempenho em todas as instâncias. Capacitar as organizações a identificar tendências antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Triagem:** metadados de instância pontuais acionáveis que fornecem contexto adicional para o desempenho da instância e aceleram a solução de problemas.
- **Aplicação fora da instância:** acesso à telemetria de desempenho da instância fora da instância. Quando ocorre um problema, as organizações podem acessar dados acionáveis independentemente da disponibilidade da instância.
- **Emissão de relatórios:** visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com as partes interessadas nos negócios, tornando as organizações mais rápidas, inteligentes e melhores na gestão de desempenho de instâncias.
- **Análise:** compare as métricas ao longo do tempo para ver as tendências de desempenho em geral ou para avaliar os impactos anteriores e posteriores de determinadas mudanças.

**Principais benefícios**

- **Disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana:** o Instance Observer é uma aplicação fora da instância, baseada na nuvem, que permite que os clientes visualizem a telemetria da instância em todas as instâncias em uma única aplicação.
- **Melhorar o desempenho da instância:** ao monitorar as métricas de desempenho da instância em tempo real, você pode identificar e resolver rapidamente problemas que podem estar causando um desempenho ruim que afeta os usuários finais.
- **Aumente o tempo de atividade:** monitoramento proativo por meio de alertas do Observador de instância, você pode ser notificado sobre possíveis problemas antes que eles causem tempo de inatividade, permitindo que você aja antes que isso afete os usuários.
- **Melhore a solução de problemas:** quando surgirem problemas, tenha metadados pontuais acionáveis que aceleram a análise de causa raiz e o tempo de resposta.
- **Remover distrações:** com dados quase em tempo real ao seu alcance, você e sua equipe podem gastar menos tempo tentando encontrar as informações necessárias e mais tempo gerando os resultados de negócios desejados

**Nota:**
O Observador de instância não está disponível com ServiceNow® Mobile, no entanto, pode ser acessado com um navegador no seu dispositivo móvel.

## Recursos do observador de instância

### Recurso e descrição

| Funcionalidade | Descrição |
|---|---|
| Página Inicial | Fornece um snapshot da integridade geral da 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.

### Recurso e descrição

| Funcionalidade | Descrição |
|---|---|
| Desempenho | Visão geral das métricas de integridade e desempenho da instância e permite o detalhamento de conjuntos de dados específicos com a solução de problemas recomendada. |
| Disponibilidade | Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da ServiceNow — Status ativo/inativo |
| Ativação e notificações de alertas principais | Flexibilidade para definir alertas com limites específicos para suas necessidades de negócio e configurar quem em sua equipe recebe notificações e o método. |
| Análise | Veja as comparações de desempenho das métricas principais ao longo do tempo. |
| Triagem | Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas dinâmicos |
| Relatórios | Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios da sua equipe. |
| Ajuda | Obtenha assistência com ferramentas do Observador de instância, revisão de terminologia, vídeos de instruções e documentos relevantes. |

## Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte o gráfico da matriz de suporte ou entre em contato com sua equipe de contas para obter mais informações.

- ✓ = Compatível
- X = Não compatível

### Recurso e pacote de impacto compatível

| Funcionalidade | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|
| Disponibilidade de instância (status Ativo/Inativo)<br><br>Consulte Disponibilidade para obter detalhes. | # | # | # |
| Gráficos de visualização de desempenho (KPIs)<br><br>Consulte Desempenho para obter mais detalhes. | # | # | # |
| Emissão de relatórios<br><br>Consulte Relatórios para obter detalhes. | Seletivo | Completo | Completo |
| Alertas | X | # | # |

Tradução automática

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

| Funcionalidade | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|
| Consulte Ativação e notificações de alertas principais para obter detalhes. | | | |
| Análise<br><br>Consulte Análise para obter detalhes. | X | X | # |
| Detecção de anomalias | X | X | # |
| Retenção de dados | 45 dias | 6 meses | 6 meses |

**Nota:**
Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte Pacotes de impacto.

## Limitações de capacidade de manutenção

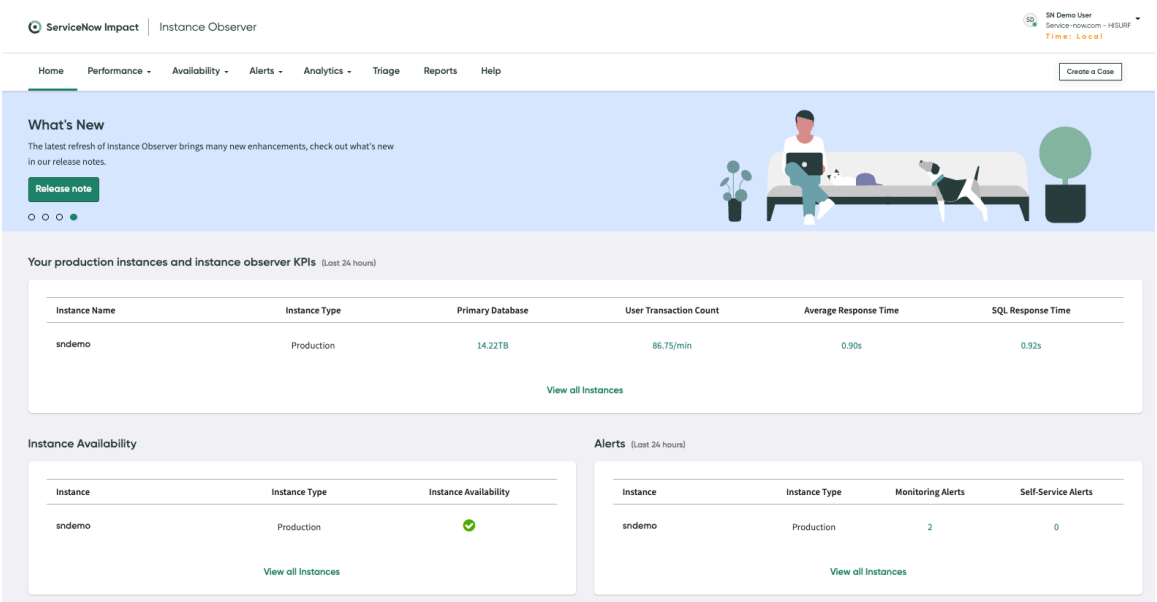
**Nota:**
O Instance Observer está disponível para clientes em ambientes Commercial and Government Community Cloud (GCC). A E/S não está disponível no momento em outros ambientes regulamentados ou no local.

### Página Inicial

A página inicial fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.

Acesse informações valiosas sobre a disponibilidade da instância, informações básicas do datacenter, incluindo informações de alto nível sobre contas de banco de dados, contagens de transações do usuário, tempos de resposta e muito mais.

Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.




**Nota:**
O suporte **a Alertas** do observador de instância só está disponível para pacotes Avançado e Total de ServiceNow Impacto.

Tradução automática

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

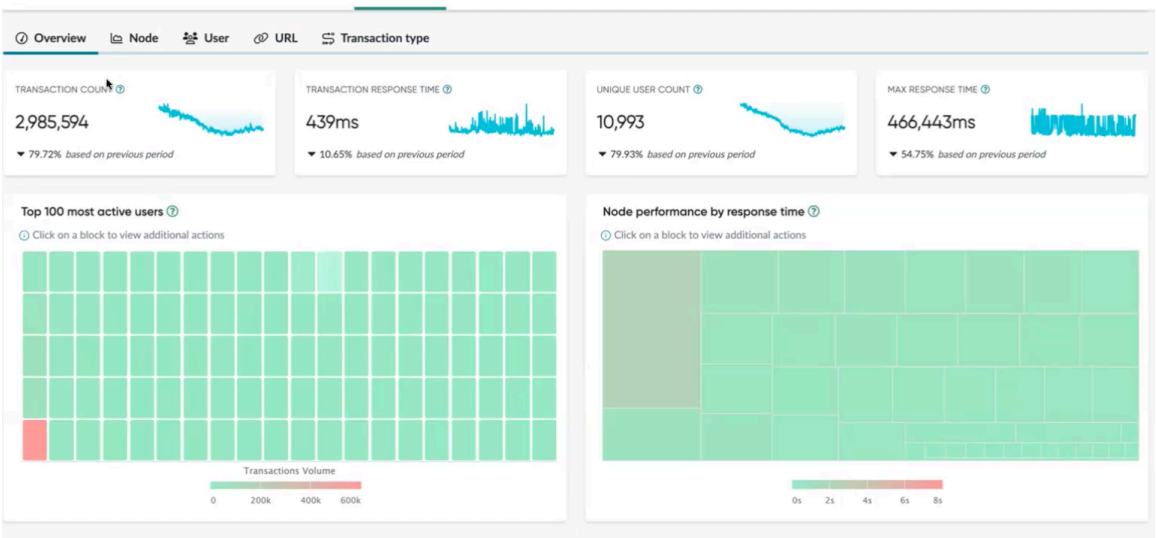
Explore o monitoramento de usuário em tempo real para analisar a experiência do usuário e as informações de desempenho na telemetria do Observador de instância sobre detalhamentos de nó, tipo de transação, URL e nível de usuário para clientes do Impact Total☒

## Visão geral

Para notas de versão do terceiro trimestre:

- Acesse Experiência do usuário para visualizar rapidamente os problemas da base de usuários com base no tipo e volume de transação, indisponibilidade ou degradações de serviço e acesse o URL afetado específico para clientes do Impact Total.
- Pesquise uma URL específica que está causando aumentos no tempo de resposta da transação.
- Analise os dados de nível de tipo de nó e transação em busca de exceções e transações de tendências.
- Identifique quais usuários são afetados por uma indisponibilidade ou degradação de serviço.
- Visualize rapidamente sua base de usuários com base no volume de transações.

A página de visão geral divide o histórico do usuário e a contagem de transações em vários widgets e gráficos em uma exibição de painel.




### Visão geral da experiência do usuário

| Tipo de dados | Descrição |
|---|---|
| • Contagem de transações<br>• Tempo de resposta da transação | Exibe o valor atual, uma porcentagem de diminuição ou aumento na tendência histórica e um gráfico visual 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.

### Visão geral da experiência do usuário

| Tipo de dados | Descrição |
|---|---|
| • Contagem de usuários exclusivos<br>• Tempo máximo de resposta | |
| 100 usuários mais ativos | • Passe o mouse sobre um bloco de usuário para ver um ID de usuário criptografado e o número de relatórios de transações desse período.<br>○ Blocos verdes representam usuários sem um aviso de limite<br>○ Blocos vermelhos indicam um volume de transações que ultrapassa o limite geral.<br>• Selecione um bloco de usuário para exibir os detalhes da entrada.<br>**Nota:** O ID do usuário é anonimizado. Os administradores têm a capacidade de aceitar a coleta de dados não anonimizados. |
| Desempenho do nó por tempo de resposta | • Passe o mouse sobre um bloco para ver o nome do nó e o tempo de resposta desse nó.<br>○ Blocos verdes representam nós com tempos médios de resposta.<br>○ Blocos vermelhos indicam maior tempo de resposta fora dos parâmetros médios do nó.<br>• Selecione um bloco de nós para exibir os detalhes da entrada. |
| Contagem de transações do nó | Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar a transação. |
| Tempo de resposta do nó | Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar a transação. |

**Nota:**
A experiência do usuário no Observador de instância pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados, em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados.

### Gerenciar experiência do usuário

Explore transações detalhadas para um usuário ou um nó por um determinado período de tempo.

### Antes de Iniciar

**Nota:**

Habilite por meio do portal IDE em que o administrador do cliente revisará os Termos e condições e aceitará por meio da página Gerenciar permissões

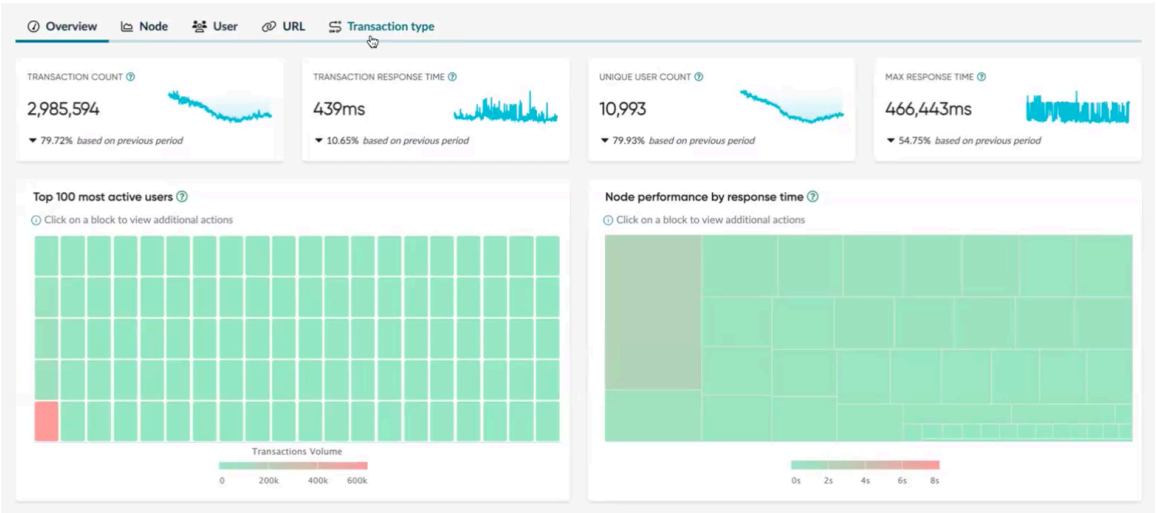
Tradução automática

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

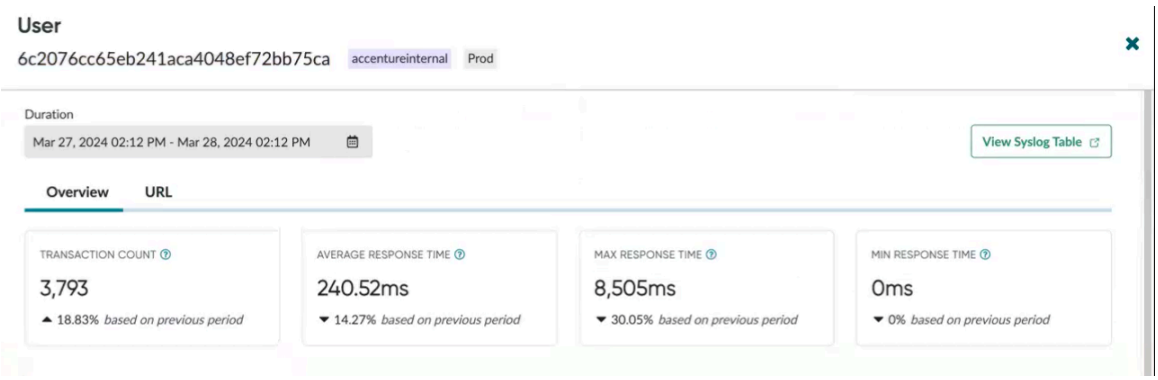
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer** > **Análise** > **Experiência do usuário**.
2. Selecione uma instância e um intervalo de datas nas opções de filtro.
   Selecione **Atualizar configurações padrão da instância** para definir as configurações de snapshot padrão.
3. Selecione **Obter snapshot** para carregar os gráficos de dados da experiência do usuário.
   As seguintes opções de análise de dados estão disponíveis:
   - Visão geral
   - Nó
   - Usuário
   - URL
   - Tipo de transação



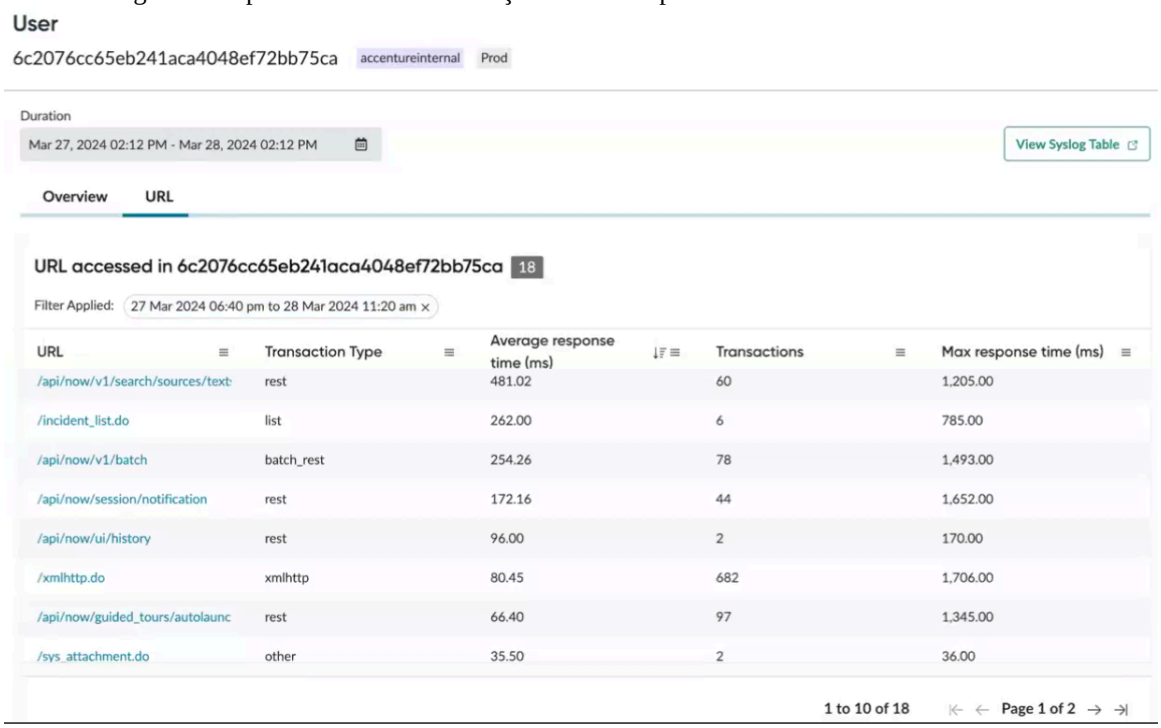

4. Analise cada ponto de dados para abrir os detalhes específicos.
   Por exemplo, selecione um ponto de dados do usuário no gráfico. Os detalhes da transação do usuário são abertos com vários pontos de dados. Selecione cada ponto de dados para detalhar ainda mais cada área.




Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a guia URL para acessar cada transação de URL específica.




### Desempenho

Monitore todas as suas instâncias 24 horas por dia, 7 dias por semana em um só lugar com métricas e alertas quase em tempo real sobre desempenho e disponibilidade no Observador de instância. Gere vários gráficos de métricas de desempenho e integridade da instância de visão geral e analise pontos de dados específicos com a solução de problemas recomendada.

Tome decisões baseadas em dados com base em seus usuários, plataforma e aplicações☒ acesse a telemetria de desempenho de instância histórica e quase em tempo real e visualize proativamente a telemetria de desempenho de instância em todas as instâncias com metadados pontuais.

## Principais benefícios

- Exibir tendências históricas de dados de desempenho.
- Identifique e investigue anomalias de desempenho.
- Exiba trabalhos e transações específicas em execução em um determinado momento.
- Acesse um detalhamento das métricas de desempenho selecionadas

### Introdução aos gráficos de desempenho

Siga estas etapas para gerar gráficos de desempenho usando o Observador de instância.

### Antes de Iniciar

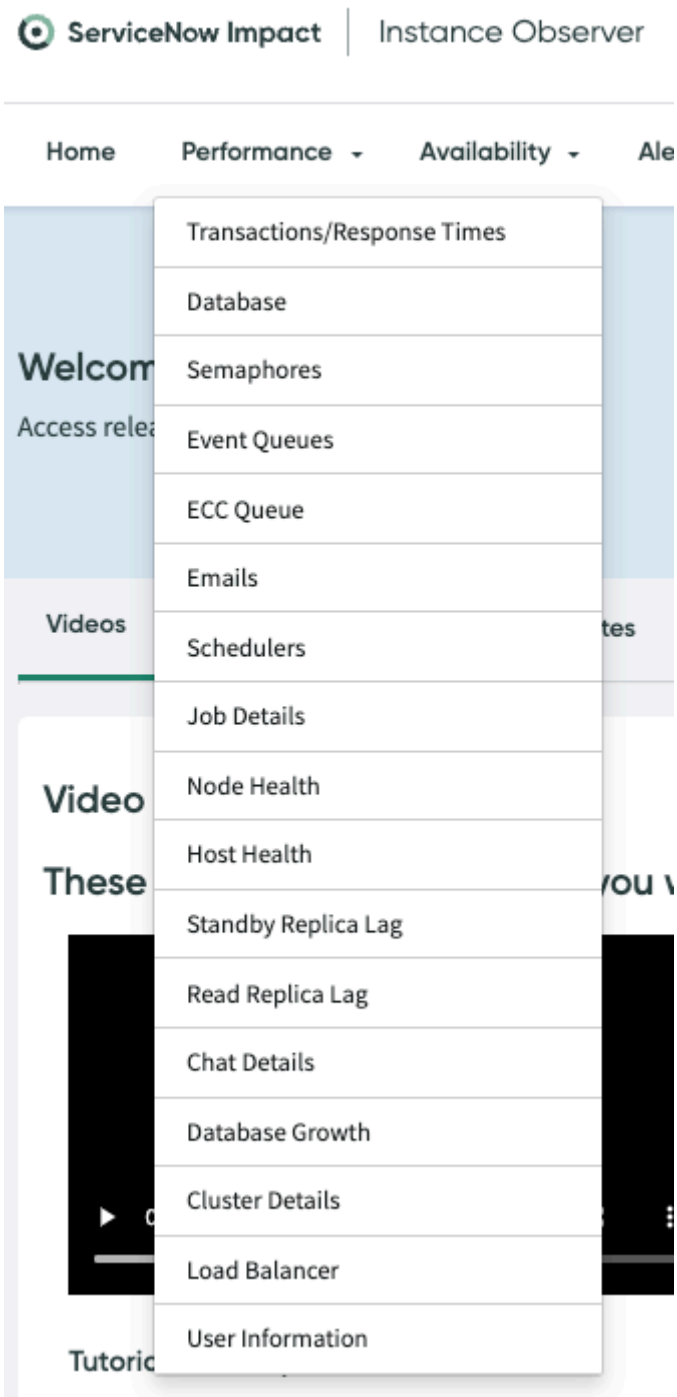
Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
2. No menu **Desempenho**, selecione a opção de telemetria a ser avaliada.

Tradução automática

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

- Instância
- Intervalo de data
- Métricas (as métricas disponíveis dependem do relatório selecionado.)
- Opções e complementos

Tradução automática

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

**Nota:**
Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Mude o tipo de relatório.

### Correlação de causa raiz

A correlação de causa raiz (RCC) simplifica a execução de uma análise de causa raiz, correlacionando automaticamente métricas, logs e informações de eventos para sintomas compatíveis em instâncias de produção nas últimas 24 horas.

## Categorias de sintomas do RCC

O recurso RCC está disponível para alertas de autoatendimento e é compatível com as seguintes categorias de sintomas:

- Memória
- Sessões em execução mais longas
- Transações lentas
- Limpeza de cache
- Bloqueios de banco de dados
- Impactos do banco de dados

A tabela descreve as categorias de sintomas e os alertas correspondentes que o mecanismo RCC detecta.

**Categorias de sintomas direcionados e alertas correspondentes**

| Categorias de sintomas | Descrição | Alerta correspondente |
|---|---|---|
| Impacto do banco de dados | Ajuda o usuário a identificar e abordar consultas SQL estendidas que afetam o desempenho do banco de dados, vinculadas a alto tempo de execução ou volumes maiores. Os padrões de consulta fornecem snapshots de durações de 30 minutos e 60 minutos a partir do momento em que o impacto é observado nos tempos de execução da consulta. | Tempo de resposta do banco de dados |
| Limpeza de cache | Limpezas de cache e reinicializações de nó são detectadas, bem como altos níveis de saturação de serviço que podem ter ocorrido na hora em que um alerta de desempenho foi acionado. | Média do semáforo padrão |
| Sessão mais longa em execução | Pesquisa as principais sessões de longa duração em logs de tempo médio de recuperação (MTTR) e identifica o hash de padrão de transação principal com os tempos de processamento mais altos e, em seguida, os IDs de transação. | Média do semáforo 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.

**Categorias de sintomas direcionados e alertas correspondentes**

| Categorias de sintomas | Descrição | Alerta correspondente |
|---|---|---|
| Transações lentas | • Identifica as principais transações de longa duração usando a duração total, incluindo tempo de ACL, tempo de SQL, tempo de CPU, tempo de processamento, tempo de BR e tempo de script.<br>• Retorna os IDs de transação, o hash de padrão e essas métricas para ajudar os usuários a identificar as causas específicas de transações de longa execução. | Média do semáforo padrão |
| Memória | • Identifica os três nós mais afetados pelas pausas da coleta de lixo, determinados pela duração agregada das pausas.<br>• Identifica todas as transações ou threads de trabalho nesses nós que excedem 200 segundos.<br>**Nota:** Os usuários são aconselhados a revisar esses threads de longa execução ou recorrentes com frequência. | Tempo de coleta de lixo do nó |
| Bloqueios de banco de dados | O mecanismo RCC monitora `innodb_row_lock_waits` e `threads_running` para detectar eventos anormais de bloqueio de banco de dados que ocorrem quando uma operação de banco de dados requer acesso exclusivo. | Threads em execução |

## Status do relatório de RCC

Quando um relatório RCC é gerado, vários status estão disponíveis:

- RCC em andamento: a geração do relatório de RCC está sendo gerada
- RCC gerado: o relatório foi gerado com sucesso
- Nenhum RCC encontrado: quando não há informações suficientes para gerar o relatório
- Falha de RCC: retornado quando há um problema técnico, geralmente corrigido para gerar novamente o relatório

### Configurar alertas de RCC

Configure alertas de correlação de causa raiz (RCC) com base em uma análise de causa raiz realizada pelo RCC do Observador de instância.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
2. No menu **Alertas**, selecione **Console de alertas**.
3. Selecione uma instância de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Obter snapshot**.
   As informações dos alertas são listadas na tabela.
5. Selecione as opções de emissão de relatórios:
   - Instância
   - Intervalo de data
   - Métricas
   - Opções:
     - Alertas de autoatendimento
     - Eventos de Diagnóstico
   - Complementos
6. Ajuste os alertas usando as opções listadas.
   - Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias de contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou excederem um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho têm como meta os principais X % de trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
   - Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione a porcentagem de 5, 10 ou 15 dos trabalhos e verifique se os alertas são acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
   - Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
   - Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises adicionais.

### Gerar relatório de RCC

Gere um relatório detalhado de correlação de causa raiz que pode ser usado para identificar e restringir problemas subjacentes em sua instância que causaram uma degradação no desempenho e um alerta relacionado.

#### Antes de Iniciar

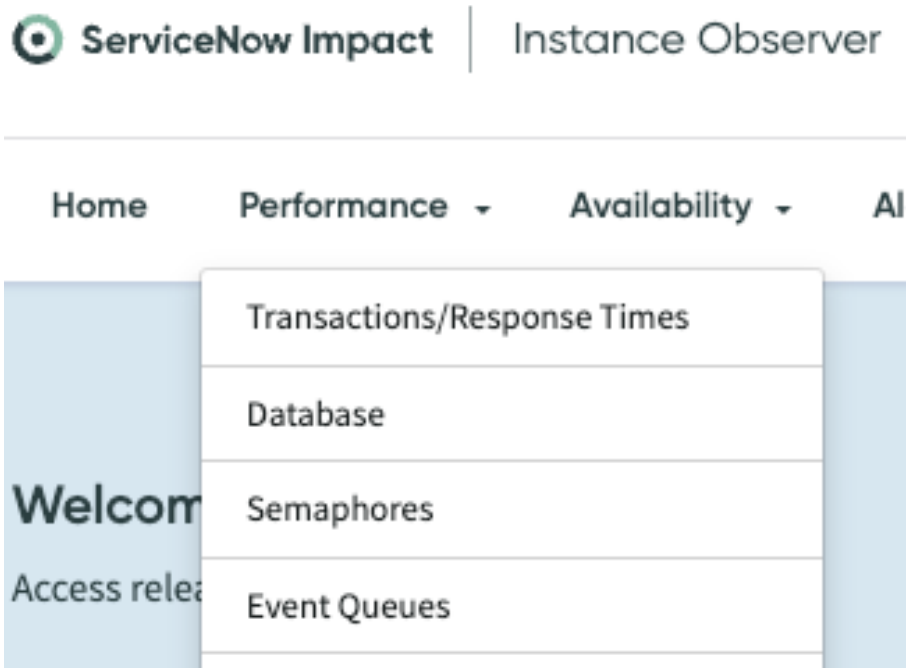
Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
2. No menu **Desempenho**, selecione **Semáforos**.

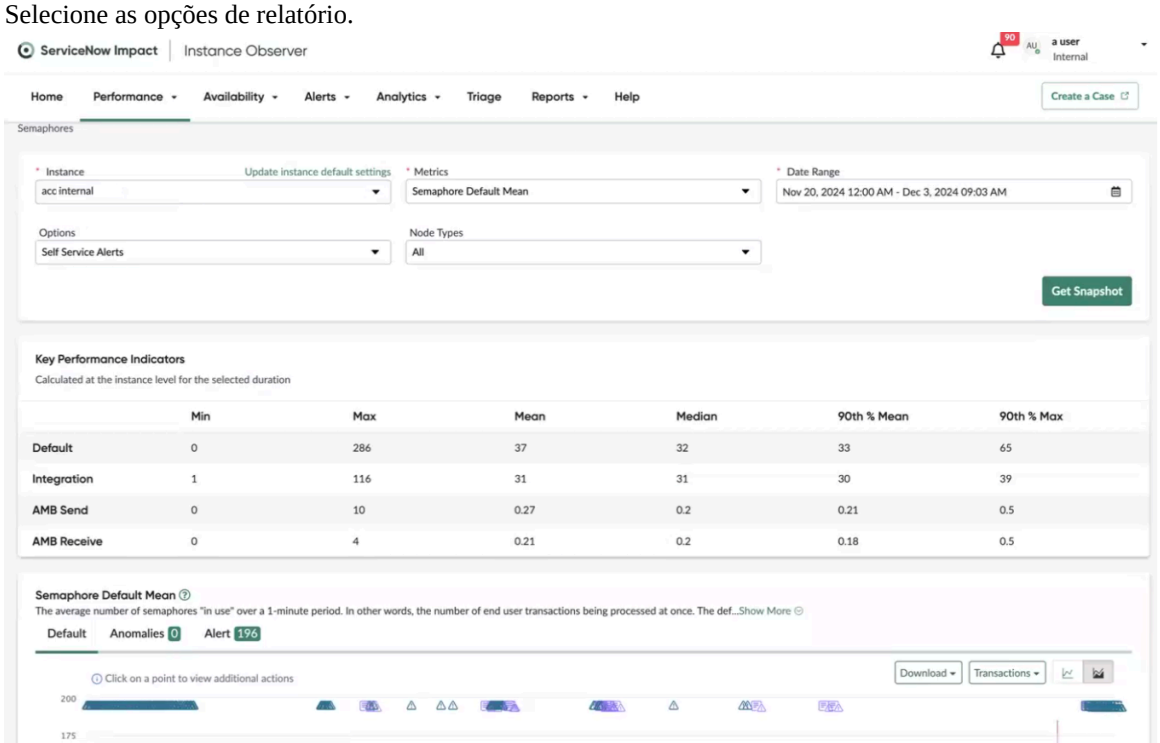
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:**
Selecione uma das categorias de sintomas compatíveis. Para obter detalhes, consulte Correlação de causa raiz.

**3.** Selecione as opções de relatório.



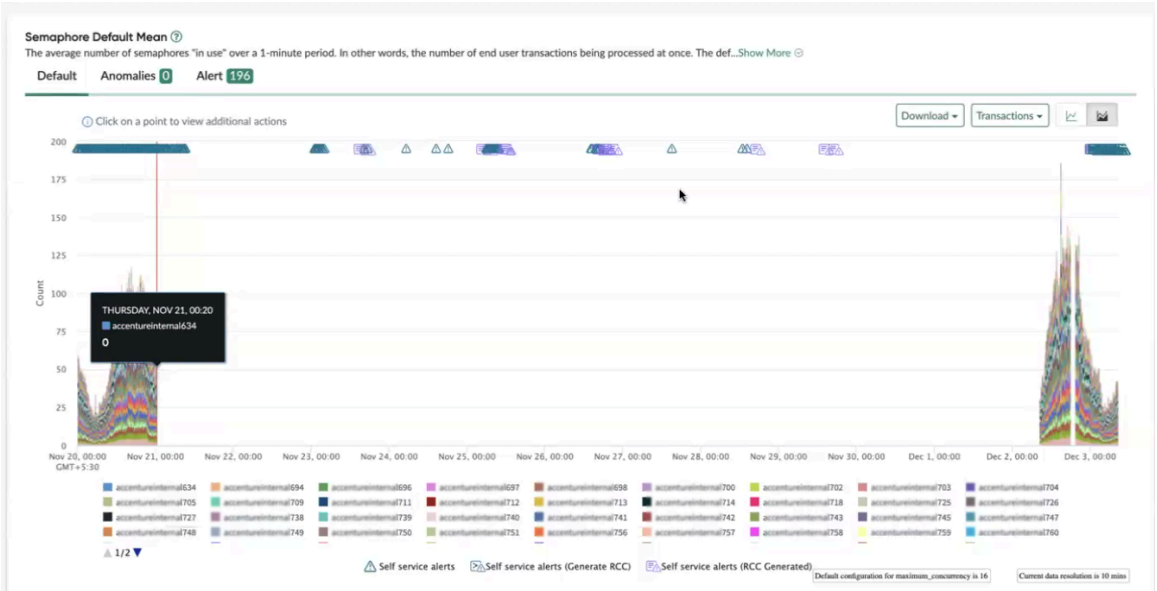

- Instância: somente instâncias de produção são compatíveis com o recurso RCC.
- Métricas: selecione uma das métricas disponíveis para geração de relatório de RCC. Consulte a seção de categorias de sintomas RCC em Correlação de causa raiz para obter as métricas compatíveis.
- Intervalo de datas: selecione um 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.

- Opções: selecione o tipo de alerta. Para RCC, há suporte para Alertas de autoatendimento.
- Selecione o Tipo de nó: as opções estão disponíveis na lista.

4. Selecione **Obter snapshot** para gerar o relatório RCC.




5. Selecione um ícone de alerta no relatório para revisar informações adicionais sobre o problema.

**Nota:**
Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Mude o tipo de relatório.

As informações do alerta RCC são exibidas com a opção de gerar a causa raiz do alerta.

6. Selecione **Gerar causa raiz**.

Uma mensagem de status é exibida com informações de geração de RCC.

## O que Fazer Depois

Verifique a página Histórico de RCC para investigar melhor os problemas que causaram o acionamento do alerta. Para obter mais informações, consulte Como usar o histórico de RCC para executar a análise de causa raiz.

### Como usar o histórico de RCC para executar a análise de causa raiz

Verifique a página Histórico de RCC para investigar melhor os problemas que causaram o acionamento de um alerta.

Tradução automática

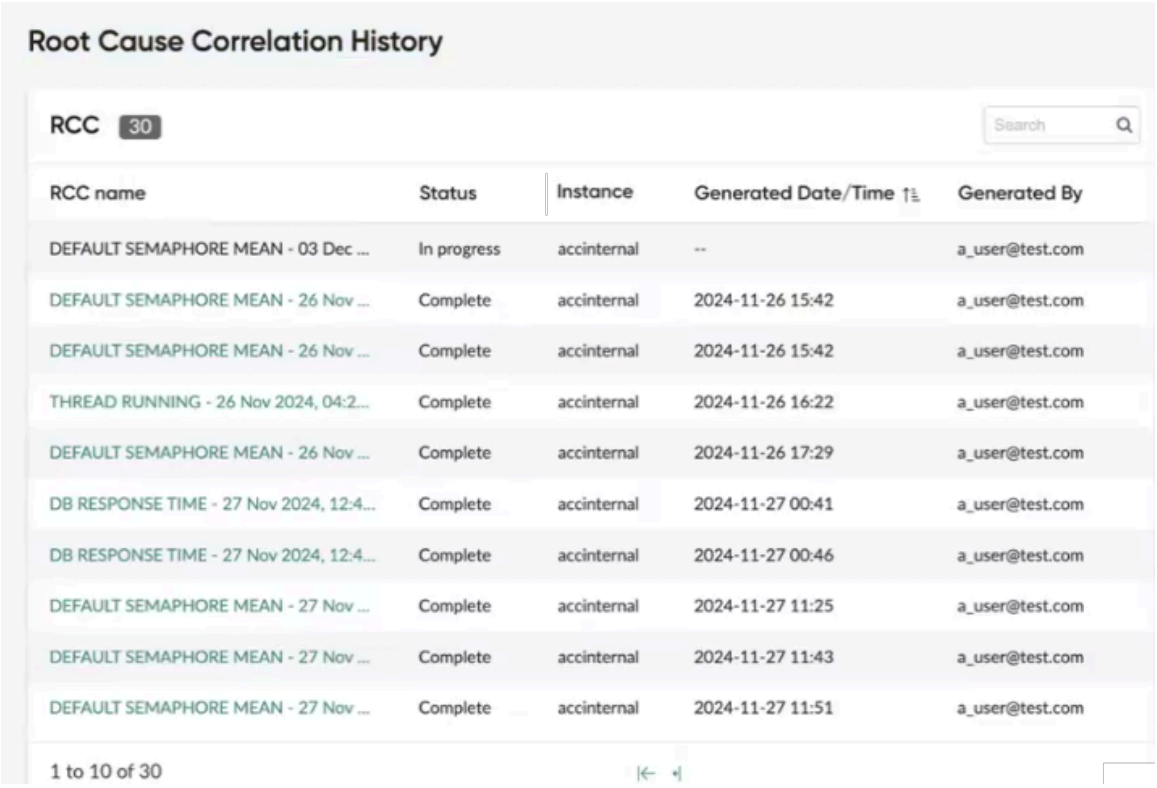
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
2. No menu **Alertas**, selecione **Histórico de correlação de causa raiz** para exibir o histórico de relatórios de todos os usuários em uma instância selecionada nos últimos sete dias.




3. Selecione uma entrada de RCC para se aprofundar no problema que causou o alerta.
4. Na página de relatórios de RCC, selecione uma entrada com o ícone de alerta de autoatendimento gerado (RCC gerado).
   Vincule diretamente ao problema que causou o alerta da tabela para investigar melhor o problema e corrigi-lo.
5. **Opcional:** Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
6. No menu **Alertas**, selecione **Console de alertas**.
7. Selecione uma instância de produção.
8. Selecione **Obter snapshot**.
   As informações dos alertas são listadas na tabela.

### Detecção de anomalias

O Observador de instância detecta proativamente as anomalias de métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho do pacote Impact Total em instâncias de produção. As anomalias representam exceções de métricas com base em padrões históricos. Cada anomalia pode não representar um problema, mas o notifica você e você decide a criticidade e configura os alertas de acordo.

As métricas cíclicas ocorrem como um conjunto completo de eventos que se repetem regularmente na mesma ordem ou em um período repetido regularmente. Métricas não

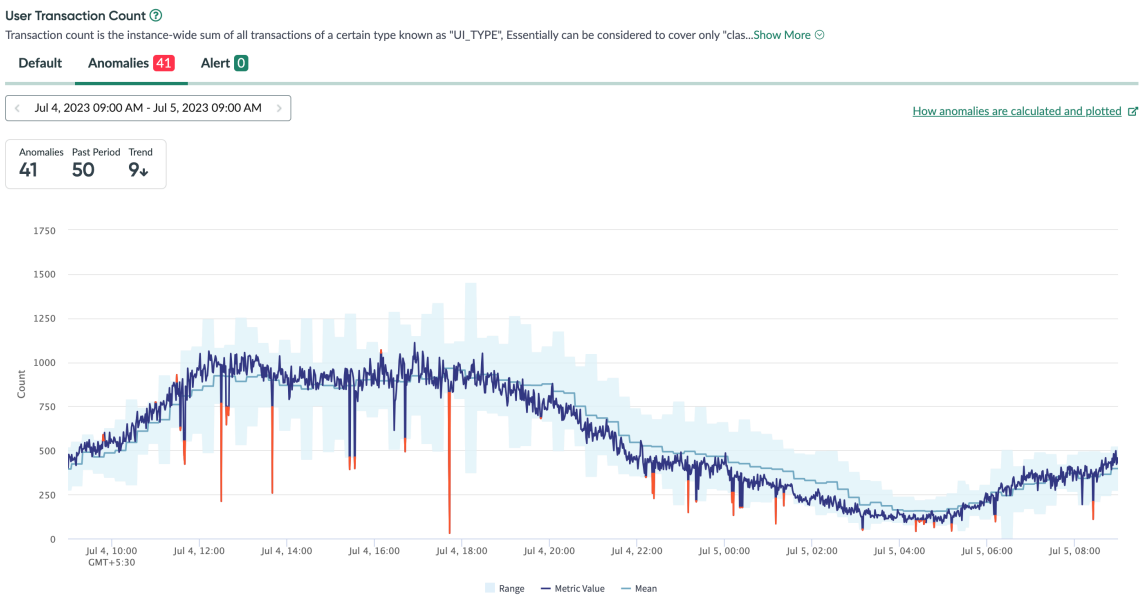
Tradução automática

© 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.

cíclicas são métricas que se repetem de forma irregular ou em períodos repetidos aleatórios e menos previsíveis. Uma anomalia, também conhecida como exceção, é um ponto de dados incomum, raro ou que não está em conformidade com os padrões esperados ou a distribuição dos dados.

Há cinco métricas cíclicas sendo rastreadas:

- **Contagem de transações**: a soma em toda a instância de todas as transações de IU de um tipo interno conhecido como `UI_TYPE`.
- **Tempo de resposta do servidor**: o tempo médio de execução para transações `UI_TYPE`.
- **Tempo de resposta do SQL**: a média relatada do tempo de resposta do banco de dados medido na camada da aplicação que começa quando uma consulta é enviada ao banco de dados e termina quando a resposta é recebida.
- **Média do semáforo**: o número médio de transações de usuário final sendo processadas simultaneamente em um período de um minuto.
- **Máximo de memória do nó**: o máximo de memória em uso em MB por nó em um determinado ponto de dados no histórico. Esse valor geralmente varia entre 1000 MB e 2048 MB.




- O eixo x representa o tempo e o eixo y representa as métricas reais de acordo com o intervalo de datas selecionado. Por exemplo, o gráfico de linhas exibe os valores de contagem de transações ao longo do tempo. As anomalias são indicadas pela codificação de cor vermelha no gráfico e representam a ocorrência de uma anomalia nos dados. O posicionamento da marca vermelha depende dos critérios ou do algoritmo usado para detectar anomalias.
- O intervalo representa os limites superior e inferior com uma distribuição normal das métricas com base no padrão do conjunto de dados histórico.
- A linha média representa o valor médio de quatro semanas das métricas para comparar o desvio em um determinado ponto no tempo.

## Detecção de anomalia do trabalho

Os gráficos de anomalia de trabalho rastreiam o número de trabalhos agendados em execução simultaneamente para cada hora do dia com a métrica sobreposta da média de contagens de transações para cada hora. Qualquer barra no gráfico que tenha um 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.

vários trabalhos anômalos é realçada em vermelho. Selecione o link de detalhes do gráfico de barras para exibir os detalhes do nível de trabalho.

Os detalhes do trabalho representarão os trabalhos agendados por hora junto com as respectivas transações médias dessa instância.

Faça o detalhamento ativo da contagem de trabalhos programados por hora em um trabalho de recorrência individual para qualquer hora do dia e avance no padrão de execução do mesmo trabalho nos últimos sete dias. Isso pode ajudar a executar a causa raiz de ponta a ponta para trabalhos que geralmente levam um tempo consistente para serem concluídos e que, de forma inesperada, passam por um aumento ou diminuição significativa no tempo de execução, indicando um possível problema de desempenho.

### Critérios de trabalho de programação

Para que o trabalho seja considerado um trabalho agendado, ele deve atender a pelo menos um dos seguintes critérios:

- O trabalho é executado pelo menos uma vez para cada dia da semana.
- O trabalho foi executado pelo menos uma vez por semana nas últimas quatro semanas.

### Cálculo da contagem média de transações

Para cada hora em um determinado dia, é calculada a média da soma da contagem de transações das últimas quatro semanas para o mesmo dia e mesma hora. Por exemplo, buscando a soma das contagens de transações das últimas quatro segundas-feiras para a quarta hora e calcula a média dos valores para o cálculo final.

Tradução automática

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

**Identificação de anomalia do trabalho**

Nas últimas quatro semanas, para cada hora em que o trabalho foi executado, o tempo de duração médio é calculado com o valor do desvio padrão, que é o valor médio, mais 5 multiplicado pelo valor do desvio padrão.

Este valor serve como um intervalo superior para o trabalho nessa hora. Se o trabalho estiver sendo executado na quarta hora e nas últimas quatro semanas a duração média de um trabalho nesse momento for dez minutos e o desvio padrão for dois minutos, o o intervalo superior será 10 + (5 * 2) = 20 minutos.

Se o trabalho em execução atual levar mais de 20 minutos para ser executado, o trabalho será identificado como uma anomalia.

## Resposta de anomalia

Nem todas as anomalias representam um problema, mas os valores atípicos detectados com base em padrões históricos. Configure os alertas de acordo depois de analisar a criticidade da anomalia detectada. Consulte Configurar alertas de anomalia para obter mais informações sobre alertas.

### Configurar alertas de anomalia

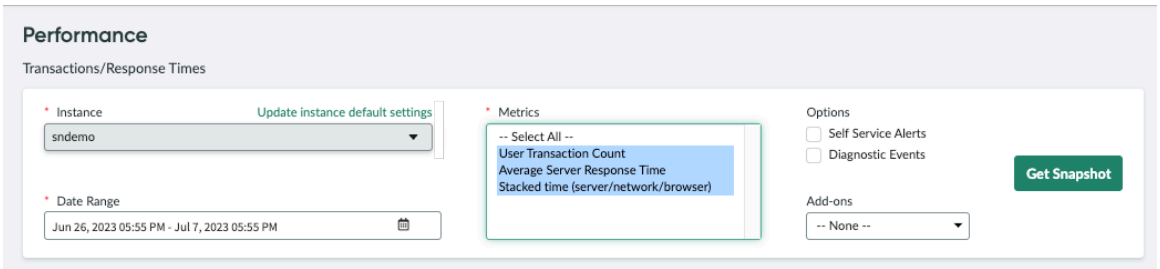
Configure alertas de anomalia com base em exceções de métricas em padrões históricos no Observador de instância.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer**.
2. No menu **Desempenho**, selecione **Transações/Tempos de resposta**.




3. Selecione as opções de emissão de relatórios:
   - Instância
   - Intervalo de data
   - Métricas
   - Opções:
     - Alertas de autoatendimento
     - Eventos de Diagnóstico
   - Complementos
4. Selecione **Obter snapshot**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:**
Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Mude o tipo de relatório.

**5.** Ajuste os alertas usando as opções listadas.

- Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias de contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou excederem um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho têm como meta os principais X % de trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
- Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione a porcentagem de 5, 10 ou 15 dos trabalhos e verifique se os alertas são acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
- Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
- Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises 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.

### Algoritmo de detecção de anomalias

O Observador de instância está executando a detecção de anomalias por meio do modelo estatístico Z-score, também chamado de método univariado.

A detecção de anomalias analisa um conjunto de cinco métricas: Máximo de memória, Média de semáforos, Tempo de resposta do SQL, Tempo de resposta do servidor e Contagem de transações. O modelo de detecção foi validado com amostras com várias instâncias de dados de nível diário, semanal e mensal.

As métricas que representam anomalias usando o modelo de pontuação Z são Contagem de transações, Tempo de resposta do servidor e Tempo de resposta do SQL. As métricas que representam anomalias usando uma abordagem baseada em limite superior são Média de semáforo, Memória máxima de nó e Execução de trabalho. Consulte Introdução aos gráficos de desempenho para obter detalhes sobre as cinco métricas.

## Metodologia baseada em limite superior

A metodologia baseada em limite superior usa métricas com um limite exaustivo. Por exemplo, a métrica A, que tem um valor médio de semáforo de 14 ou 16, que é usada na plataforma para limitar o número de transações que podem ocorrer em um nó de uma vez para proteger os recursos no nó. Métrica B, memória máxima de 2 GB, em que cada memória de nó tem uma capacidade máxima predefinida. Em todos esses casos semelhantes, a situação é alarmante somente quando as métricas estão mais próximas do limite de esgotamento. Mesmo que o desvio seja maior que a média, mas menor que o limite de esgotamento, o limite não resultará em um alarme.

## Metodologia de pontuação Z

Uma pontuação Z é uma medida numérica que descreve o relacionamento entre um valor e a média de um grupo de valores. A pontuação Z é medida em termos de desvios padrão da média. Se uma pontuação Z for 0, a pontuação do ponto de dados será idêntica à pontuação média.

A fórmula para calcular uma pontuação Z é $z = (x - \mu)/\sigma$:

- $x$ : a pontuação bruta dos dados, como a média móvel dos últimos 15 minutos
- $\mu$: a média de preenchimento de dados é a média das quatro semanas anteriores no mesmo dia, na mesma hora e no mesmo minuto
- $\sigma$ : o desvio padrão de preenchimento de dados

Ao calcular pontuações Z ou fazer comparações, é essencial considerar esses padrões dos dados analisados com padrões cíclicos inerentes. A ciclicidade em um conjunto de dados se refere a padrões de repetição que ocorrem em intervalos regulares, como ciclos diários, semanais ou sazonais. Por exemplo, os dados de vendas podem exibir valores mais altos durante as temporadas de férias ou valores mais baixos durante os períodos fora de pico.

A pontuação de ciclicidade é a semelhança entre duas séries que medem a semelhança entre dois vetores e ajuda a garantir que o modelo de pontuação Z forneça informações confiáveis e identifique verdadeiras anomalias ou valores atípicos, considerando os padrões naturais dos dados.

A pontuação cíclica é calculada no nível da instância com uma seleção de dados de quatro semanas dividida em incrementos vetoriais de duas semanas, excluindo fins de semana. A pontuação retorna a pontuação de semelhança entre os dois, em que uma pontuação mais alta indica uma tendência de semelhança mais alinhada nos dados vetoriais comparados.

Tradução automática

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

### Disponibilidade

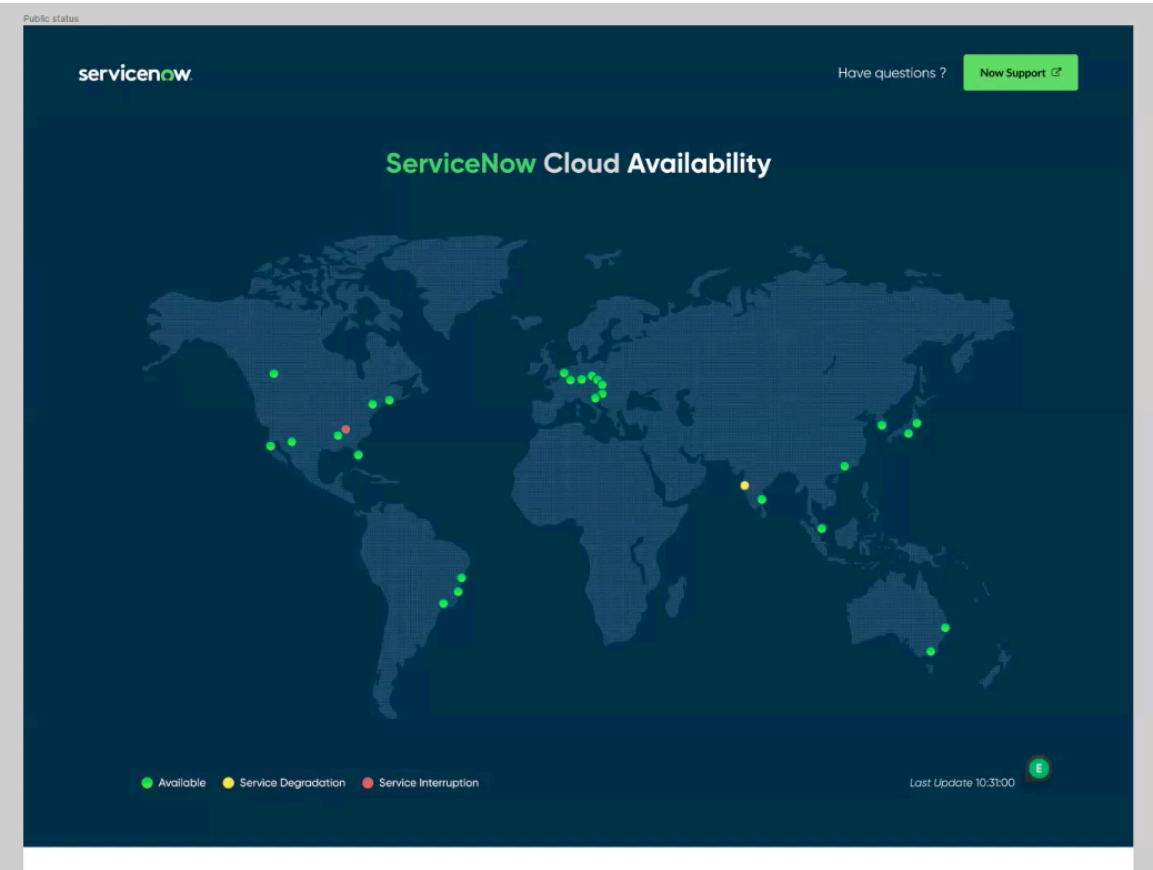
Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da plataforma ServiceNow— Status ativo/inativo

### Disponibilidade em nuvem

Verifique a disponibilidade, a degradação do serviço ou a interrupção do datacenter específico da ServiceNow.

A disponibilidade de nuvem é exibida em uma exibição de mapa-múndi com indicadores de status coloridos que representam a disponibilidade de cada datacenter.

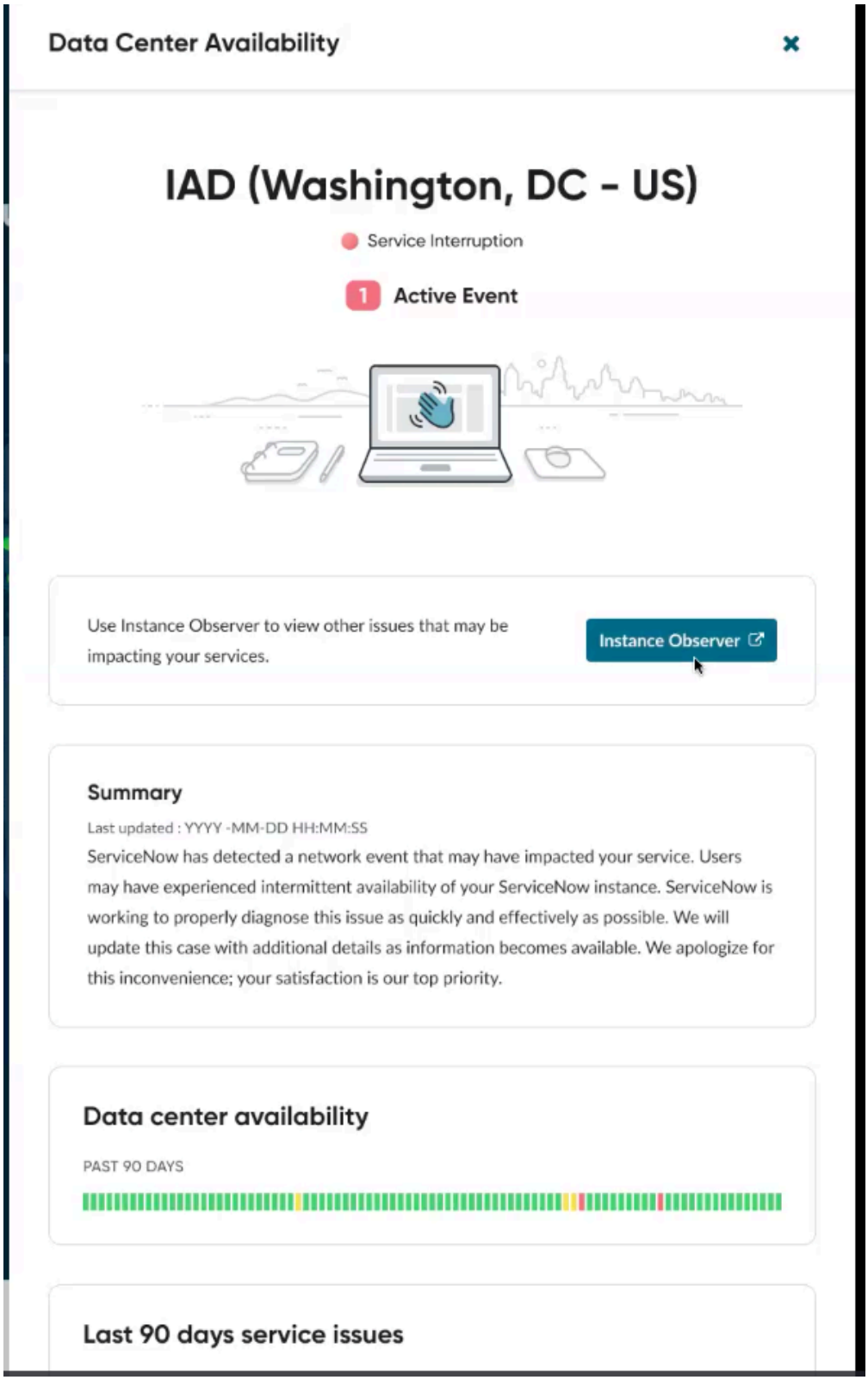
- Disponível: verde
- Degradação de serviço: amarelo
- Indisponibilidade de serviço: vermelho




Veja qual datacenter está disponível e se há uma indisponibilidade ou uma tendência específica de atividade. Selecione um datacenter específico no mapa para expandir os detalhes.

Tradução automática

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




Vá diretamente para o Observador de instância, exiba resumos da disponibilidade e detalhes dos problemas de serviço dos últimos 90 dias.

### Ativação e notificações de alertas principais

Use a funcionalidade de ativação de principais alertas do observador de instância para ter flexibilidade para definir alertas com limites históricos de incrementos de quatro semanas específicos para suas necessidades de negócio e configurar quem da sua equipe recebe 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.

A ativação de alertas de chaves fornecerá alertas proativos sobre médias móveis, uma estatística que captura a mudança média em uma série de dados ao longo do tempo, para seis métricas críticas:

1. **Instância de transação (aumento)**: indica que a média móvel de transações aumenta em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica por um determinado período de tempo.
2. **Instância de transação (soltar)**: indica que a média móvel da transação cai em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica por um determinado período de tempo.
3. **Tempo de resposta - Instância**: indica que a média móvel do tempo de resposta é maior do que a mediana histórica em um determinado período de tempo.
4. **Tempo de resposta do banco de dados**: indica que a média móvel do tempo de resposta do banco de dados é maior que a mediana histórica em um determinado período de tempo.
5. **Média do semáforo padrão**: indica que a média do semáforo padrão está se aproximando dos limites de simultaneidade máxima por um determinado fator em um determinado período de tempo.
6. **Profundidade da fila do semáforo padrão**: indica que a profundidade da fila do semáforo padrão está se aproximando dos limites de profundidade máxima da fila por um determinado fator em um determinado período de tempo.

**Nota:**
É importante observar que cada notificação pode não representar um problema, além disso, sinaliza sobre um ponto de dados que é incomum ou não está em conformidade com os padrões esperados para essa métrica específica. Os usuários podem ser proativos, quando necessário, e agir de acordo com uma notificação, o que pode evitar um problema futuro.

O Observador de instância utiliza o P-Score para avaliar o uso da instância e, em seguida, calcular os limites exclusivamente para essas instâncias. A pontuação P é uma classificação determinada pelo número de transações em uma instância, fornecendo uma pontuação mais alta quando as transações da instância permanecem consistentemente estáveis.

- Quando uma instância atender ao P-Score necessário para qualificação, os usuários verão uma faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas. Os usuários receberão limites inteligentes sob a condição **recomendada de E/S** para todas as seis métricas derivadas de dados históricos.
- Se uma instância tiver uma pontuação P baixa, a faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas não ficará visível. O P-Score é atualizado regularmente e, conforme as instâncias aumentam no futuro, você verá a opção de aceitar o recurso de ativação de alertas. Os limites são atualizados automaticamente semanalmente para instâncias que atendem aos critérios mínimos de P-Score.

### Configurar alertas principais

Siga estas etapas para configurar os principais alertas em uma instância em que os alertas críticos ainda não foram configurados.

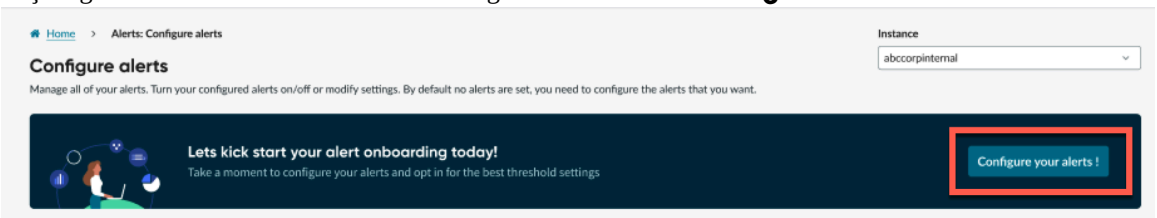
#### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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.

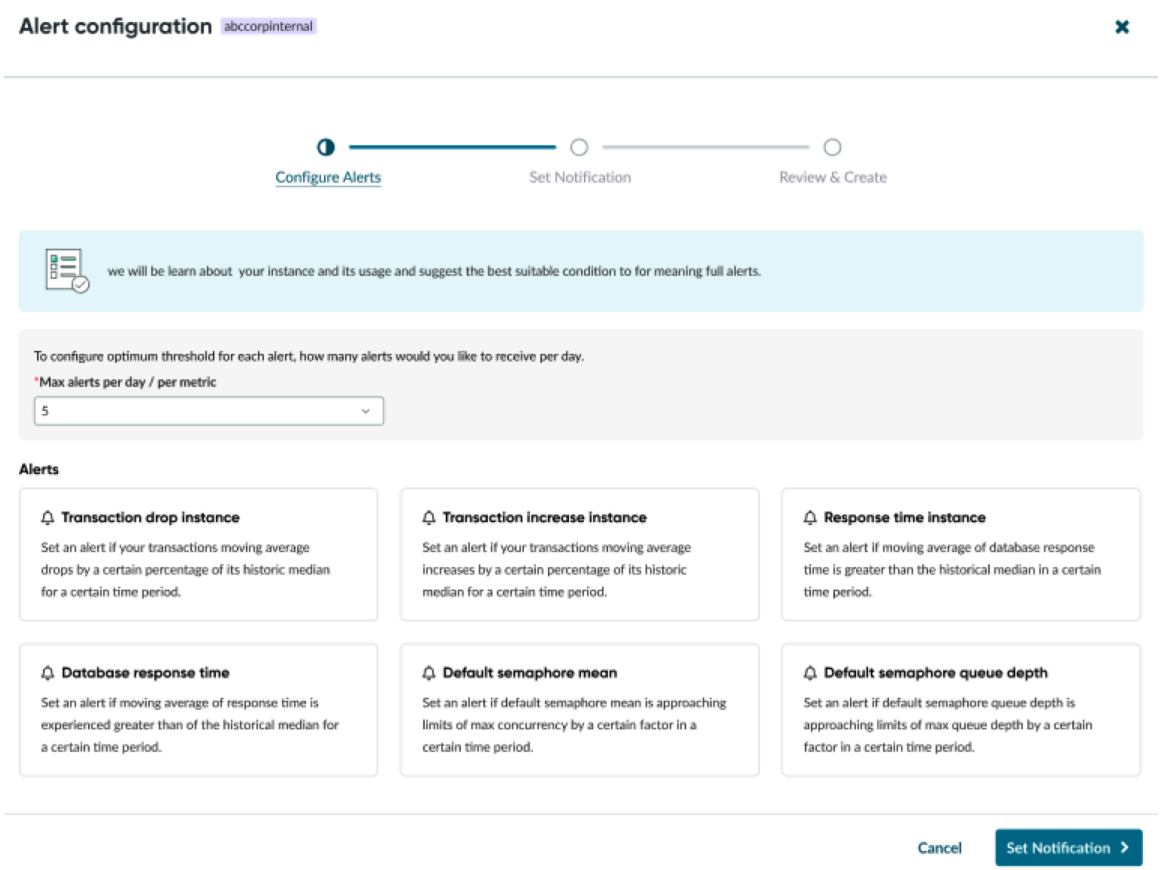
## Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Ir para o observador de instância**
2. Faça login no Observador de instância e navegue até **Alertas** > **Configurar alertas**.




Uma faixa de notificação é exibida.

3. Selecione **Configurar seus alertas!**.
   Alertas para métricas escolhidas pelo sistema são exibidos.
4. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia/por métrica** a serem recebidos para cada métrica por dia.
   O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo, (2 alertas) X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00



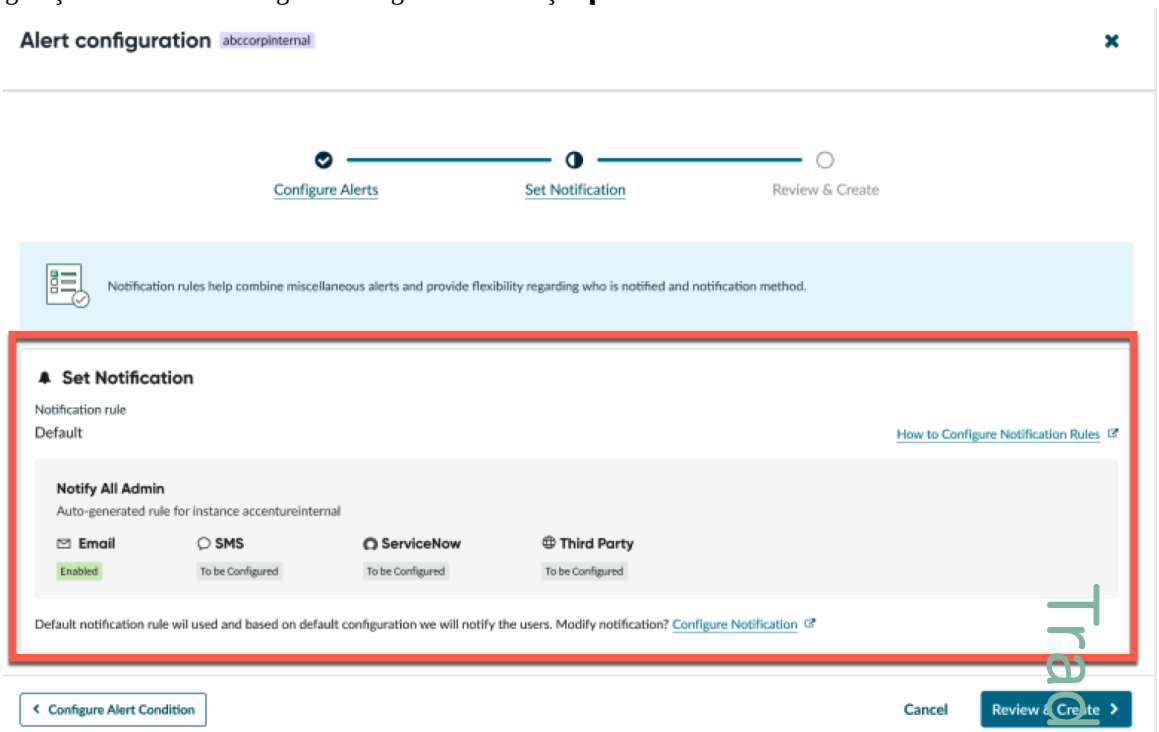

UTC.

5. Selecione **Definir notificação**.

Tradução automática

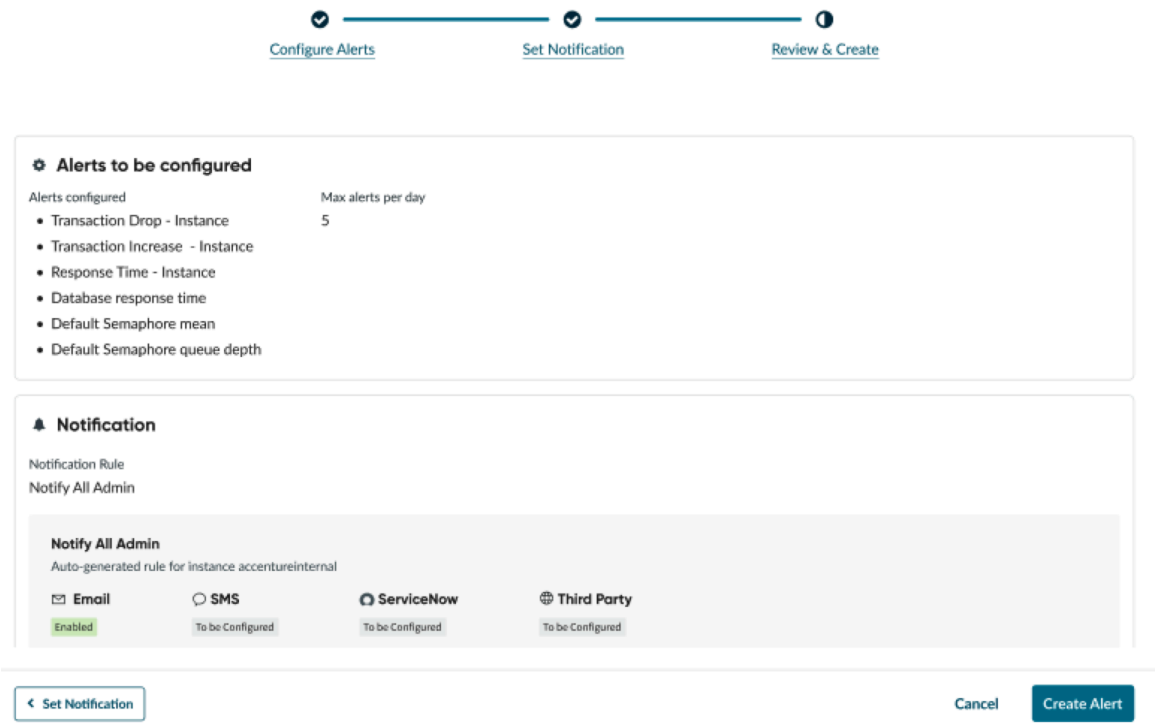
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A página de configuração de alertas é carregada e a regra de notificação **padrão** é selecionada




automaticamente.

6. **Opcional:** Selecione **Configurar notificação** para criar uma regra personalizada.
   O link **Como configurar regras de notificação** contém informações sobre a criação de notificações personalizadas. As opções de regra incluem Nome da regra, Destinatáriose Métodos de notificação.
7. Selecione **Revisar e criar** para exibir o resumo dos alertas a serem configurados e a regra de notificação.

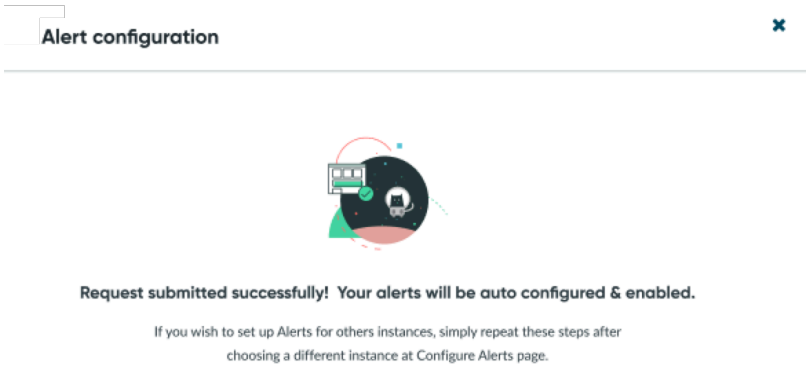



8. Selecione **Criar alerta** ou **Definir notificação** para retornar à página de configuração de notificações.

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.

Uma notificação será exibida para confirmar a configuração do alerta.




## Resultado

Após o envio da solicitação, todos os seis alertas serão habilitados automaticamente, nenhuma intervenção manual é necessária. Se você quiser ver o limite do alerta, navegue até **Editar configuração de alerta** para acessar a condição **de E/S recomendada**.

**Nota:**
Se um ou mais alertas dos seis disponíveis não forem habilitados automaticamente, um limite não estará disponível para essa métrica específica devido ao uso limitado na instância.

## O que Fazer Depois

Gerenciar alertas do observador de instância

### Gerar limites para alertas principais

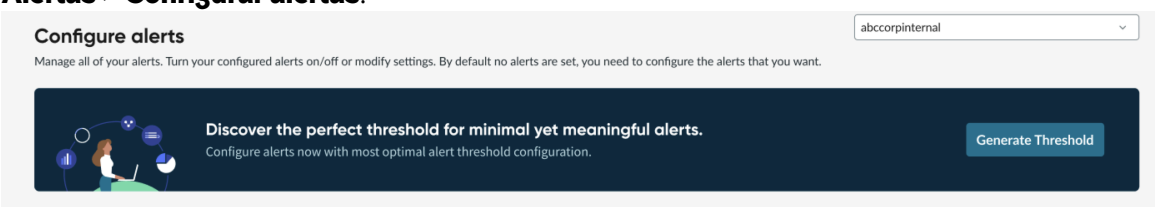
Para uma instância em que os alertas críticos já foram configurados, você pode obter limites aprimorados para receber alertas aprimorados ou mínimos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Monitorar** > **Instance Observer** > **Alertas** > **Configurar alertas**.




Uma faixa de notificação é exibida. Se a faixa solicitar a configuração de alertas, consulte Configurar alertas principais.

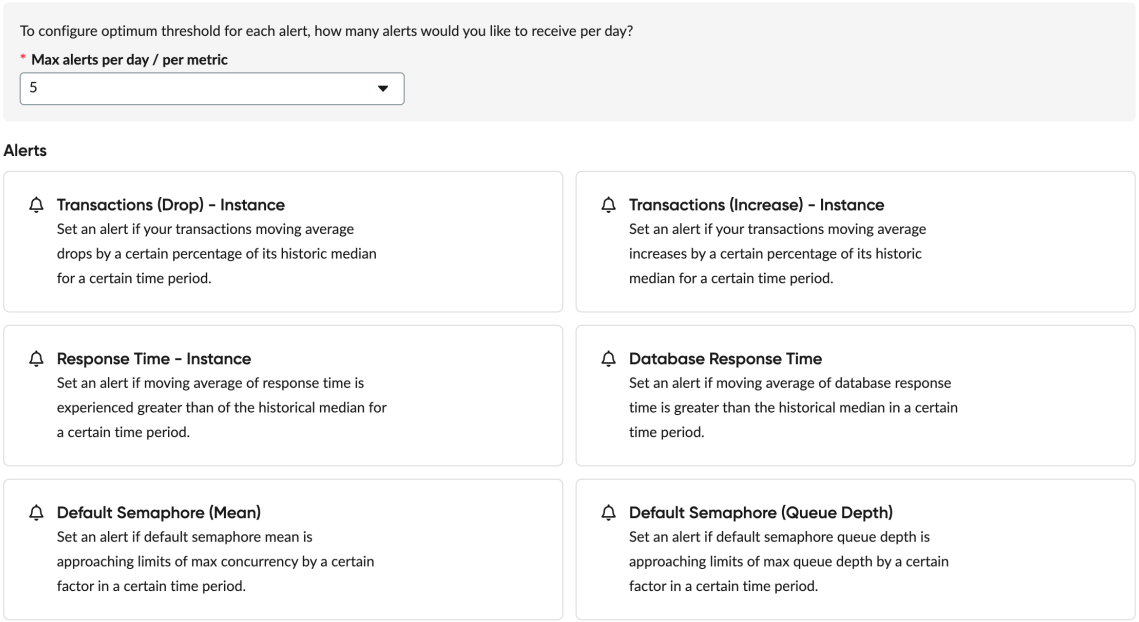
2. Selecione **Gerar limite**.
A tela Configuração de alertas será exibida.

3. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia/por métrica** a serem recebidos para cada métrica por dia.
O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo, (2 alertas)

Tradução automática

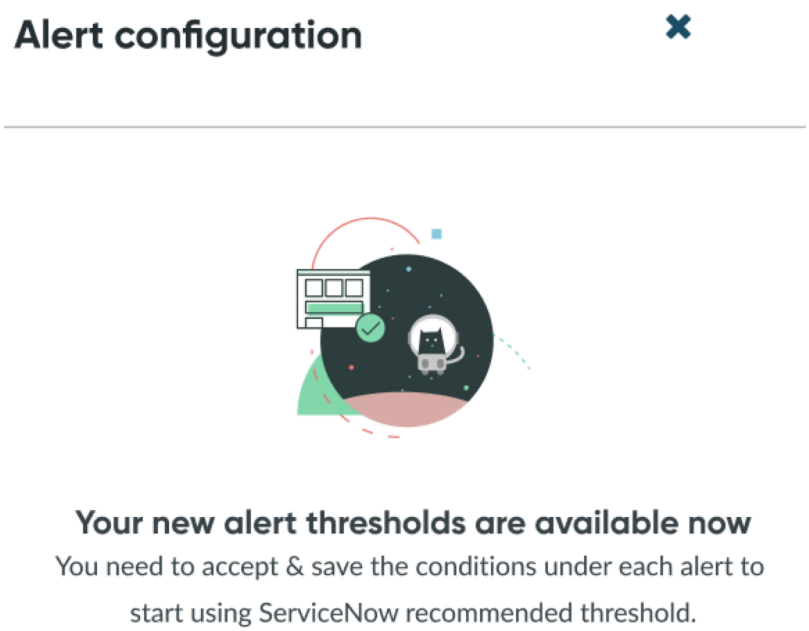
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00




UTC.

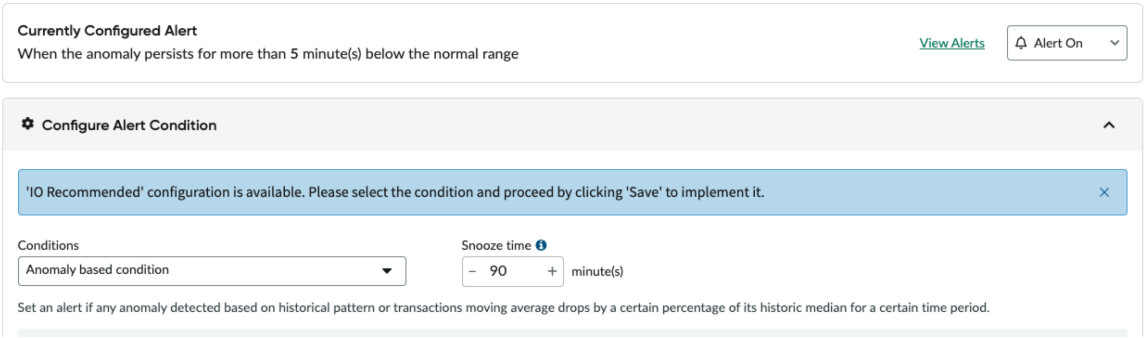
4. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.




5. Navegar até **Editar configuração de alerta**.
   Uma faixa azul informativa é exibida com uma configuração de alerta recomendada.

Tradução automática

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

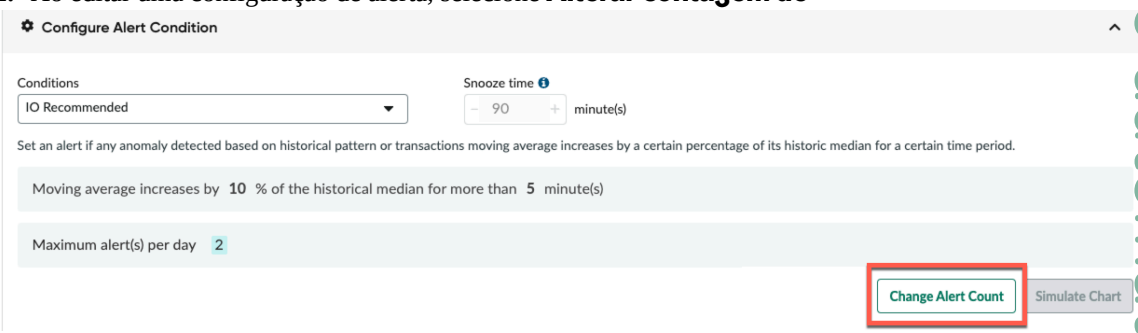



6. Selecione a faixa **Configurar condição de alerta**.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita essas etapas para os alertas restantes.

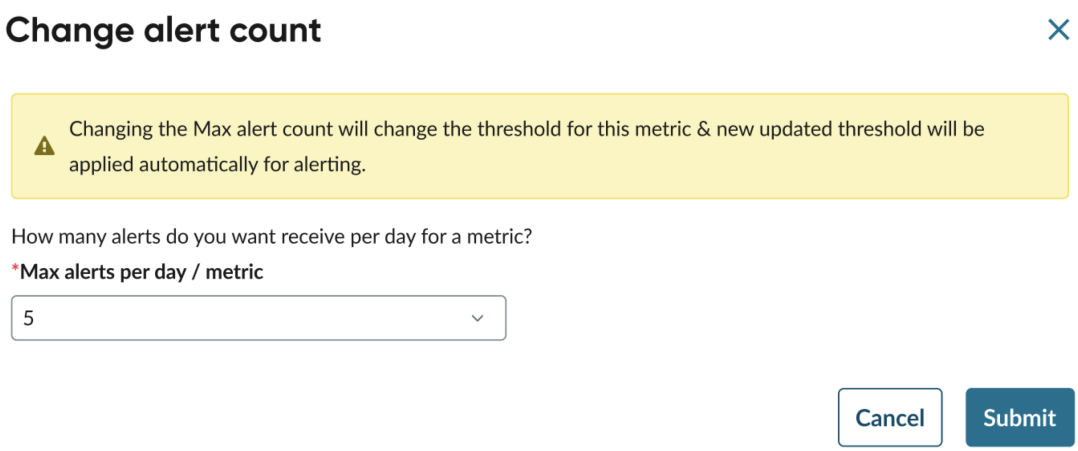
**Nota:**
Se uma faixa de condição de alerta não estiver disponível para nenhuma das seis condições de alerta, os dados de limite não estarão disponíveis para essa métrica específica no momento. Os limites são atualizados regularmente e as recomendações se tornam disponíveis.

Depois que os alertas são habilitados com os limites recomendados, os detalhes podem ser atualizados manualmente.

9. **Opcional:** Selecione **Configurar condição de alerta** para uma métrica selecionada.
10. **Opcional:** Ao editar uma configuração de alerta, selecione **Alterar contagem de alertas**.




11. **Opcional:** Selecione um valor máximo de alerta de até cinco e selecione **Enviar**.




Depois que a mudança é enviada, o limite pré-calculado é obtido com base na nova contagem máxima de alertas para a métrica específica. Você retornou à janela Editar configuração de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione **Salvar** na janela Editar configuração de alerta para aplicar as mudanças.
13. Repita o mesmo processo para cada alerta para editar configurações de alerta de métricas adicionais.

> **Nota:**
> Se você escolher três alertas máximos por dia, poderá receber até três notificações de alertas por dia para essa métrica específica. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00 UTC.

### Gerenciar alertas do observador de instância

Aja nos alertas de limite do Observador de instância (IO) diretamente da notificação.

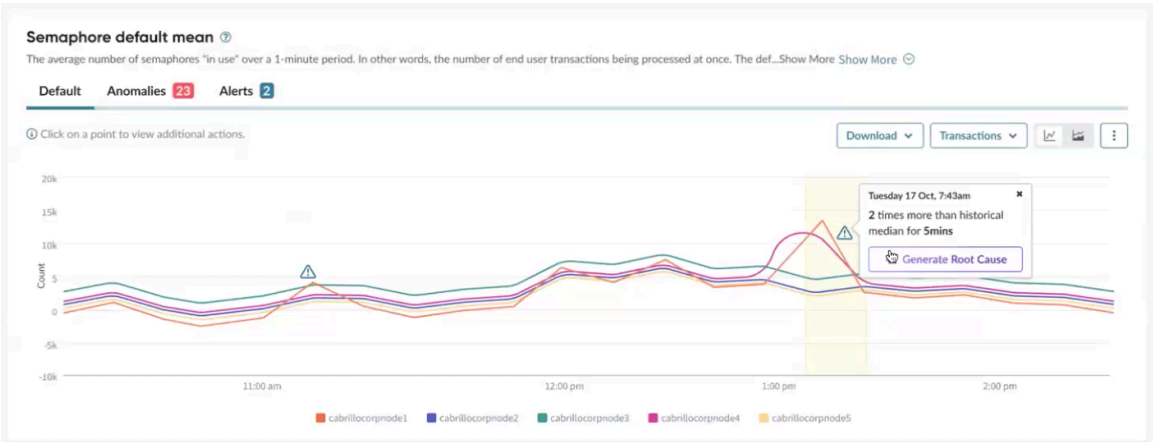
## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Abra uma notificação de limite de alerta.
   As notificações por e-mail são originadas da ServiceNow e o assunto é Novo alerta!.

2. Selecione a faixa de alerta a ser direcionada para o gráfico de limite no Observador de instância.

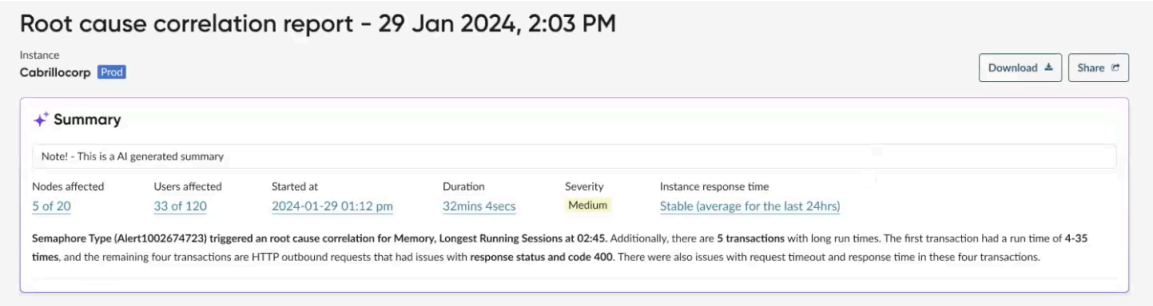



3. Passe o mouse sobre um ícone de alerta para obter informações gerais sobre a anomalia.
4. Selecione **Gerar causa raiz** para abrir a tabela de histórico de correlação de causa raiz (RCC).
5. Selecione uma entrada para exibir o resumo da causa raiz e os gráficos de métricas de onde pode existir um possível problema.

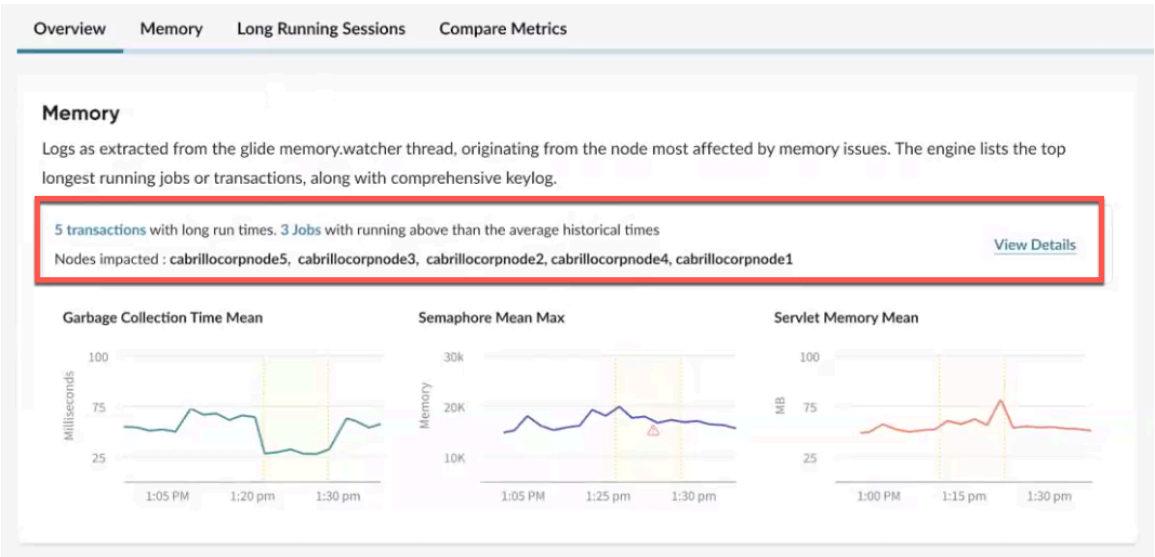
Tradução automática

© 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.

- **Resumo do gráfico de correlação de causa raiz**

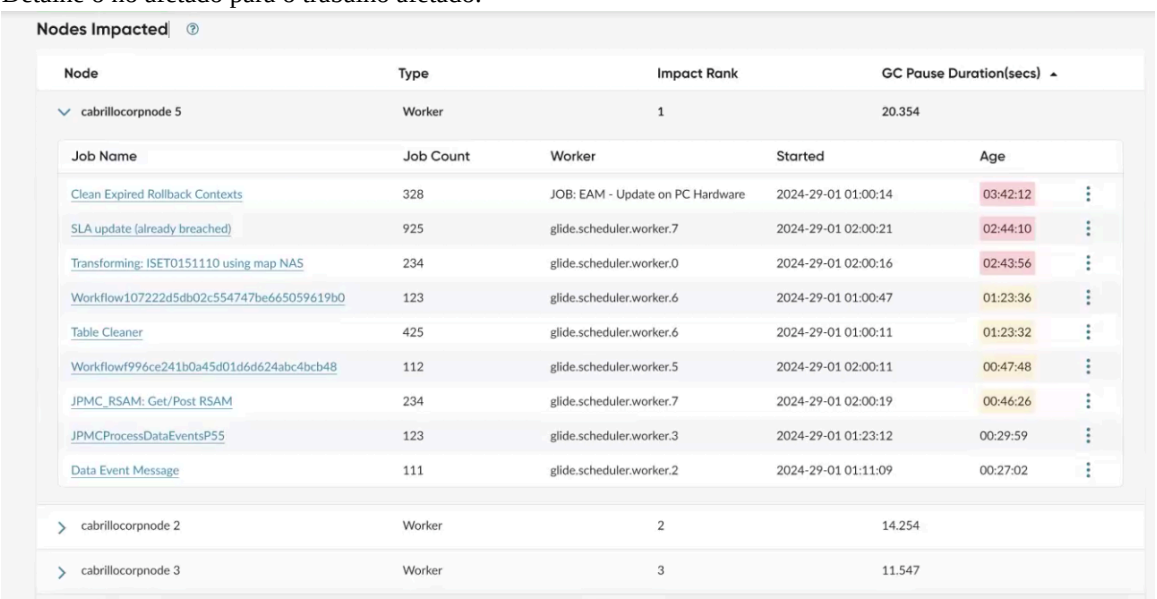



- **Gráficos de métricas**




  - As opções de menu disponíveis variam de acordo com o tipo de correlação de causa raiz.

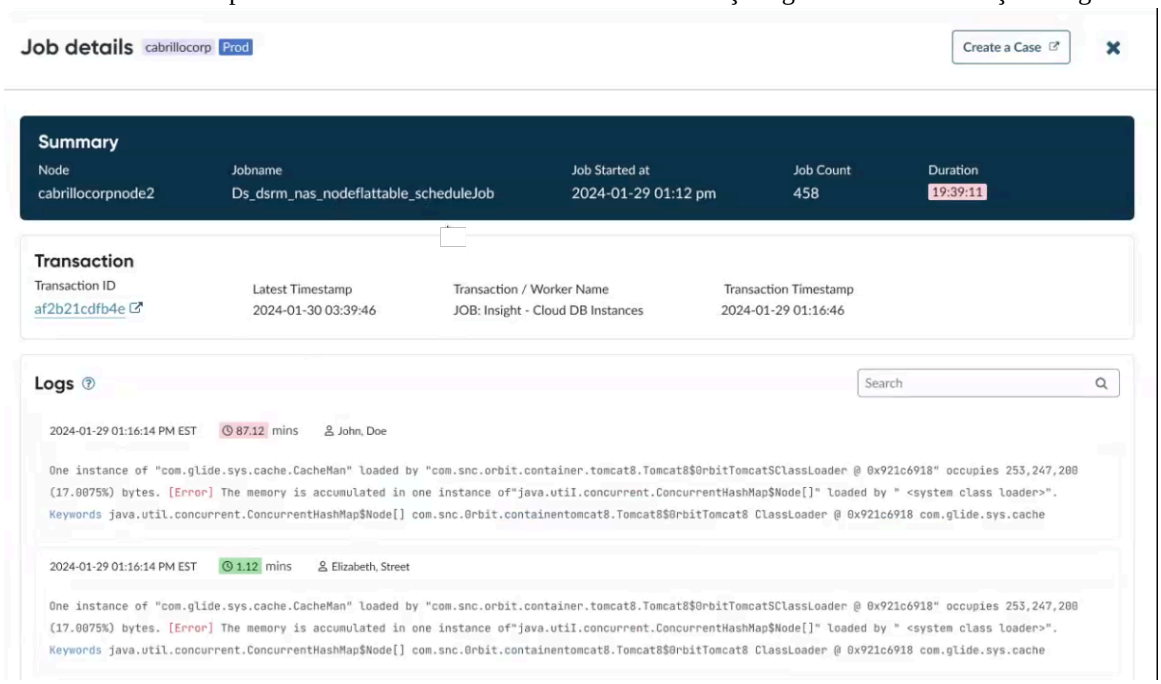
6. Classifique a tabela por Data/Hora de Criação para exibir as entradas mais recentes em ordem cronológica.
7. Detalhe o nó afetado para o trabalho afetado.




Tradução automática

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

8. Selecione o trabalho para abrir os detalhes do trabalho com informações granulares de transação e log.




9. Para investigação adicional, selecione **Criar um caso** e envie as informações de resumo capturadas.

### Notificações do observador de instância

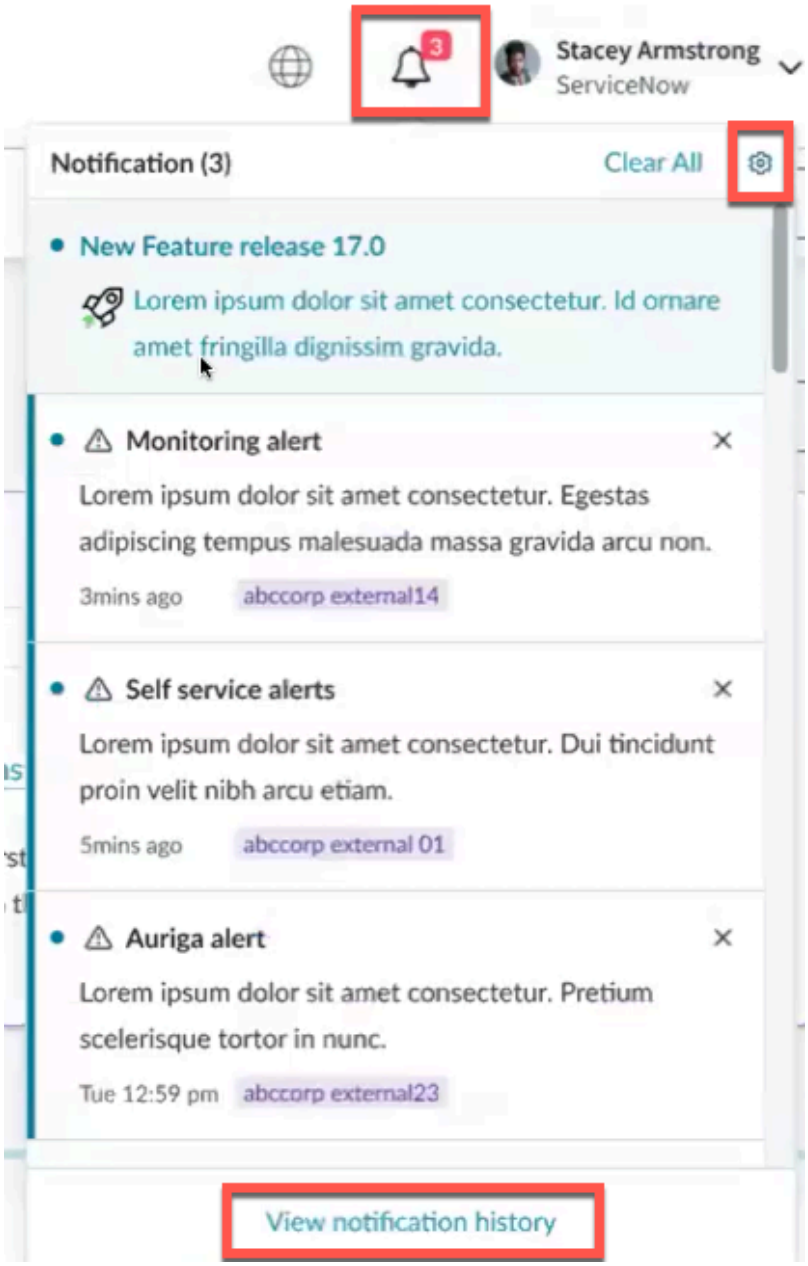
As notificações de alertas e outras atividades do sistema são exibidas na faixa do Observador de instância.

Um indicador de notificação está disponível permitindo o acesso direto às notificações no aplicativo que são enviadas para contas de e-mail ou SMS do usuário, como alertas e novas versões.

- Acesse o registro diretamente para ver os detalhes.
- Use o Histórico de notificações para exibir a lista inteira das últimas 72 horas.
- Limpe os alertas do painel de notificações.
- Acesse as configurações de notificação para Alertas inteligentes e Alertas de monitoramento no painel.

Tradução automática

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




### Análise

Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo com o pacote Impacto total.

**Comparar conjuntos de dados (versão, datas)**

Comparar e entender as métricas de duas versões/patches para ver o impacto das mudanças

**Principais transações**

Analise e compare suas principais transações para uma instância específica durante um intervalo de datas selecionado.

**Padrões de consulta**

Visualize tendências e sobreponha as principais métricas para ver o impacto

### Triagem

Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas 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.

### Relatórios

Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios, tornando as organizações mais rápidas, inteligentes e melhores na gestão de desempenho de instâncias.

Visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com sua equipe e partes interessadas nos negócios.

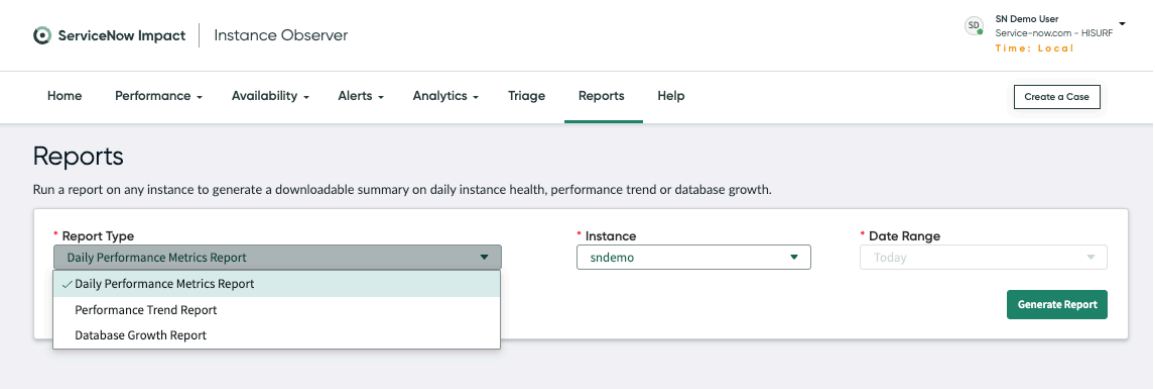
Execute um relatório em qualquer instância para gerar um resumo para download sobre a integridade diária da instância, a tendência de desempenho ou o crescimento do banco de dados.

## Opções de relatório

Adapte vários relatórios específicos às necessidades do seu negócio com algumas etapas.

Navegar até **Instance Observer** > **Relatórios** > **.** Selecione o **Tipo de relatório**, a **Instância**e o **Intervalo de datas** para o relatório.

Selecione **Gerar relatório** e o relatório será renderizado. Na página do relatório, você tem a opção de baixar o relatório ou programar a execução periódica do relatório.




Para obter informações adicionais sobre um relatório, selecione **Ajuda** > **Métricas** no menu principal e selecione a opção no menu à direita.

## Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte a matriz de suporte para obter detalhes.

- ✓ = Compatível
- X = Não compatível

### Matriz de suporte a relatórios de desempenho

| | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|
| Relatório de métricas de desempenho diário | # | # | # |
| Relatório de tendências de desempenho | X | # | # |
| Relatório de crescimento do banco de dados | # | # | # |
| Retenção de dados | 45 dias | 6 meses | 6 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.

### Matriz de suporte a relatórios de desempenho

| | Guiado | Avançado | Total |
|---|---|---|---|
| Alertas de autoatendimento | X | # | # |

**Nota:**
Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte Pacotes de impacto.

## Relatório de métricas de desempenho diário

Há seis sub-relatórios de métricas de desempenho diários disponíveis que mostram um snapshot atual da integridade da instância.

### Sub-relatório e descrição

| Relatório | Descrição |
|---|---|
| ServiceNow Integridade da plataforma | • Reflete a disponibilidade do nó, a resposta e os tempos de atraso.<br>• Compara a disponibilidade e as anomalias de hoje e dos últimos 30 dias.<br>• Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as anomalias por cores, com Verde, Amarelo ou Vermelho. |
| Indicador de integridade | • Exibe o número de transações lentas, consultas e trabalhos de longa execução.<br>• Compara as contagens entre hoje, ontem e a média dos últimos 30 dias.<br>• Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as contagens de acordo com as cores Verde, Amarelo ou Vermelho. |
| 10 principais transações lentas | • Encontra as transações mais executadas por tempo total de execução e, em seguida, obtém as 10 principais transações que incorrem no maior tempo médio de execução.<br>• Os resultados listam a página da instância junto com os tempos médio e total de execução e a contagem total em que a página foi executada. |
| 10 principais consultas lentas | • Localiza as consultas mais executadas pelo tempo total de execução e, em seguida, usa as 10 principais consultas que incorrem no maior tempo médio de execução.<br>• Os resultados listam a consulta junto com os tempos médio e total de execução e a contagem total em que a consulta foi executada. |
| 10 principais trabalhos de longa execução | • Encontra trabalhos que estão incorrendo em maior duração em minutos.<br>• Os resultados listam o nome do trabalho, o nó, o trabalhador e 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.

### Sub-relatório e descrição

| Relatório | Descrição |
|---|---|
| Casos de suporte críticos | • Lista o número total de casos de suporte de gravidade 1 e 2 no cabeçalho do relatório.<br>• Fornece números de caso como links, a área, a prioridade e o estado, junto com o acompanhamento de quem abriu o problema. |

## Relatório de crescimento do banco de dados

Existem vários relatórios de crescimento de banco de dados disponíveis que mostram como o banco de dados da instância aumentou em um intervalo de datas selecionado.

**Nota:**
Os clientes do Guided podem selecionar um intervalo de até 45 dias.

### Relatório e descrição do banco de dados

| Relatório | Descrição |
|---|---|
| Banco de dados primário | Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do intervalo de tempo selecionado. Tamanho total do DBI com base na soma de todas as tabelas, calculado a cada 4 horas. |
| Banco de dados por tamanho (incluindo fragmentos) | Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do selecionado, incluindo fragmentos. O tamanho total do DBI se alinha com os fragmentos primários. Isso é calculado a cada 4 horas e pode ser usado para visualizar o crescimento do banco de dados ao longo do tempo. |
| 20 principais tabelas (por tamanho) | Lista o nome da tabela, o tamanho (GB), o crescimento e a taxa de 1 dia e a taxa de crescimento de 7 dias. |

## Relatório de tendências de desempenho

Veja mais detalhes sobre as métricas de desempenho selecionadas.

As seguintes opções de relatório estão disponíveis em relação ao desempenho do sistema:

- Tempos de transação/relatório
- Resposta do banco de dados
- Profundidade do semáforo
- Filas de eventos
- Trabalhos recorrentes e em execução
- Memória
- Resumos da sessão do usuário

### Ajuda

Acesse notas de versão, vídeos de instruções e muito mais na página da Central de ajuda do Observador de 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.

Há quatro opções de menu na Central de ajuda:

- Tutoriais em vídeo: assista a vídeos para ajudar a entender as opções disponíveis no Observador de instância.
- Visão geral das métricas: fornece informações sobre as métricas e relatórios disponíveis que podem ser acessados junto com definições úteis.
- Notas de versão: contém informações sobre cada versão do Observador de instância.
- Documentos de instruções: acesse a documentação diretamente relacionada à funcionalidade do Observador de instância.

## HealthScan

ServiceNow O HealthScan é uma ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas.

## Visão geral

O Impact usa o HealthScan para ajudar você a entender e melhorar a integridade da sua instância ServiceNow. Criada com base nas definições de práticas recomendadas coletadas da análise de milhares de instâncias, essa ferramenta verifica rapidamente sua instância ServiceNow para fornecer pontos de dados em cinco categorias principais: segurança, capacidade de atualização, desempenho, capacidade de gerenciamento e usabilidade. Para obter informações sobre atualizações nas definições do HealthScan, consulte Definições do HealthScan.

- Melhore sua compreensão sobre a integridade da instância por meio do uso de centenas de verificações de práticas recomendadas
- Reduza a dívida técnica e otimize o desempenho
- Evite erros comuns de implementação

### Painel de avaliação de integridade

Veja os resultados detalhados da avaliação de integridade em colaboração com a equipe de impacto para priorizar, revisar e abordar as descobertas de integridade da plataforma de práticas recomendadas.

## Visão geral

A avaliação de integridade exibe o número total de descobertas e comparações em relação a uma verificação anterior. O relatório de avaliação aborda as descobertas em cinco categorias e também o total das categorias.

Exibir o relatório por:

- Total de descobertas: todas as descobertas detalhadas e as contagens, comparação com a verificação anterior e áreas ativas para ação
- % de pontuação de integridade: mostra o aumento ou a diminuição na porcentagem de pontuação estatística desde a verificação anterior
- Total de descobertas por produtos: quebra as descobertas de verificação por aplicação específica na instância, por categoria.

Tradução automática

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

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Categoria | Cada bloco descreve uma categoria de avaliação:<br>• Geral<br>• Gerenciabilidade<br>• Desempenho<br>• Segurança<br>• Capacidade de atualização<br>• Experiência do usuário<br>**Nota:** Passe o mouse sobre o ícone **i** para obter descrições. |
| Total atual | O número em foco é o número total de violações de práticas recomendadas do HealthScan mais recente. |
| Total anterior | O número com o indicador de seta para cima ou para baixo representa o número total de diferenças de violações de práticas recomendadas em relação ao HealthScan anterior para comparação. |
| Agir | Altamente recomendado para lidar com essas descobertas, geralmente problemas de prioridade de gravidade 1. |
| Recomendado | Recomendado para abordar essas descobertas em seguida. Em geral, são uma prioridade de severidade 2. |
| Discutir | Descobertas que podem fazer melhorias, mas não são de gravidade crítica. |

## Exibições

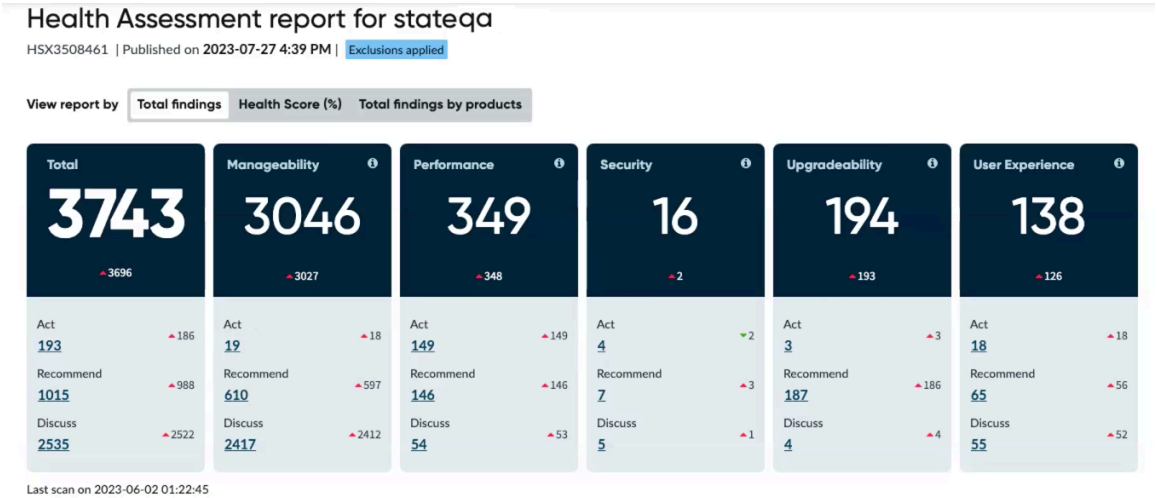
Selecione para exibir a avaliação por exibição de resumo ou exibição de lista. Alterne para a exibição de lista para mostrar os registros de descobertas individuais da verificação selecionada.

### Exibição resumida

A exibição resumida mostra o total de descobertas e o detalhamento de descobertas para cada categoria. Por padrão, a Exibição Resumida é selecionada, exibindo as informações de avaliação em blocos.

Tradução automática

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

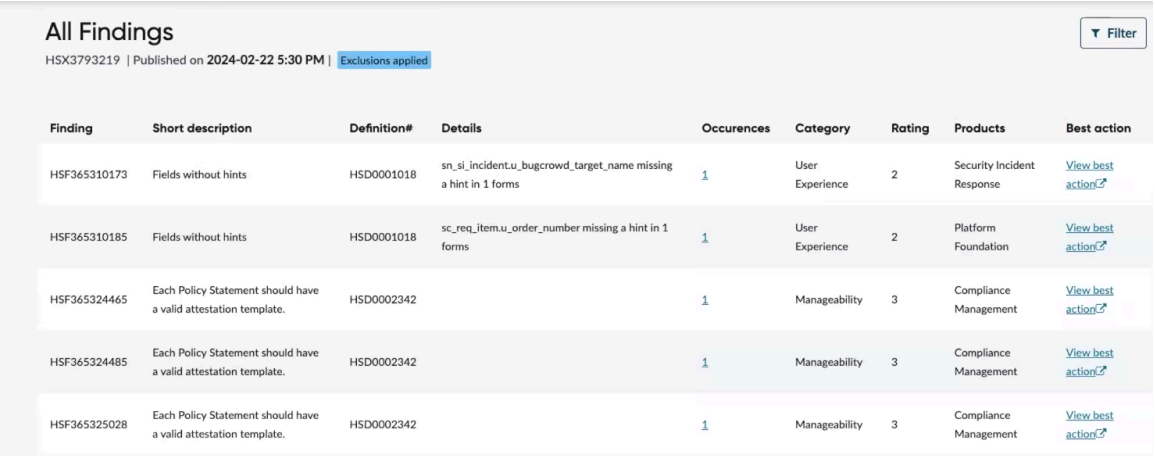
A exibição de lista exibe a lista de descobertas individuais que foram registradas durante uma verificação específica.

#### Descrições do campo de exibição de lista

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Descoberta | O identificador exclusivo do registro da descoberta |
| Descrição resumida | O problema real encontrado durante a verificação |
| Nº da definição | Número de referência técnica que é pesquisado durante uma verificação |
| Detalhes | Fornece contexto adicional da ocorrência de violação |
| Ocorrências | O número total de ocorrências, em que o mesmo tipo de violação pode ocorrer em várias tabelas e vários campos<br><br>**Nota:**<br>O hiperlink de ocorrências direcionará você para a instância de acesso para resolver o problema. |
| Melhor ação | Link para artigos da base de conhecimento ou documentação do produto sobre como lidar com a descoberta |

Tradução automática

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



All Findings

HSX3793219 | Published on 2024-02-22 5:30 PM | Exclusions applied

Filter

| Finding | Short description | Definition# | Details | Occurences | Category | Rating | Products | Best action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HSF365310173 | Fields without hints | HSD0001018 | sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms | 1 | User Experience | 2 | Security Incident Response | View best action |
| HSF365310185 | Fields without hints | HSD0001018 | sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms | 1 | User Experience | 2 | Platform Foundation | View best action |
| HSF365324465 | Each Policy Statement should have a valid attestation template. | HSD0002342 | | 1 | Manageability | 3 | Compliance Management | View best action |
| HSF365324485 | Each Policy Statement should have a valid attestation template. | HSD0002342 | | 1 | Manageability | 3 | Compliance Management | View best action |
| HSF365325028 | Each Policy Statement should have a valid attestation template. | HSD0002342 | | 1 | Manageability | 3 | Compliance Management | View best action |

**Nota:**
Este recurso está disponível nos pacotes Impact Guided, Advanced e Total.

### Gerenciar painel de avaliação de integridade

Abordar as descobertas de integridade da plataforma no Painel de avaliação de integridade.

### Antes de Iniciar

Função necessária: impact_admin

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Diagnosticar** > **Avaliação de integridade**.
   A guia Cartão de pontuação também está disponível e pode ser ocultada pela equipe de impacto, mediante solicitação.
2. Selecione para exibir a avaliação por exibição de lista ou exibição de resumo.

| Product Name | Manageability | Performance | Security | Upgradeability | User Experience | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CMDB Workspace | 4 ▲4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Compliance Management | 1409 ▲1409 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1409 |
| Configuration Management Database | 10 ▲10 | 10 ▲10 | 0 | 3 ▲3 | 48 ▲48 | 71 |
| Customer Service Management | 12 ▲12 | 1 ▲1 | 0 | 0 | 2 ▲2 | 15 |
| Demand Core | 0 | 1 ▲1 | 0 | 1 ▲1 | 1 ▲1 | 3 |

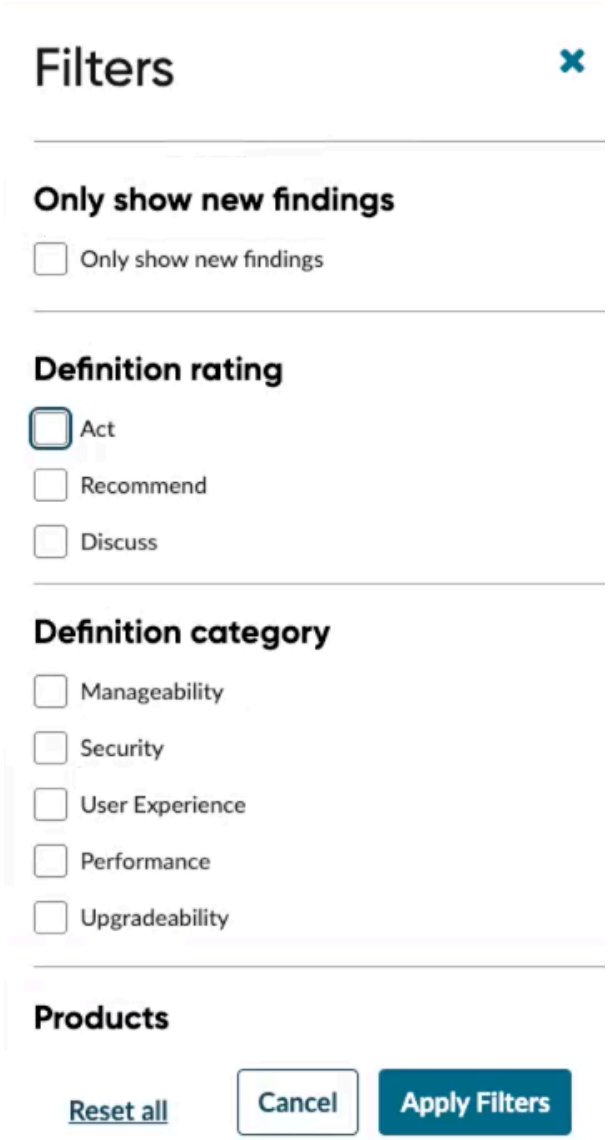
Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Selecione um link para as descobertas para acessar a instância e resolver diretamente os 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.

3. Filtre as descobertas por novo, classificação ou por categoria.




Tradução automática

### Avaliação de integridade mensal

O recurso de avaliação de integridade mensal fornece aos clientes do Impact Guided um recurso de autoatendimento que automatiza verificações e relatórios de avaliação de integridade para fornecer detalhes que podem ajudá-lo a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.

## Visão geral

Usando o portal Instância de envio do Impact (IDI), os clientes fornecem consentimento para permitir que ServiceNow o HealthScan execute as verificações de integridade mensais em uma instância especificada e receba relatórios e recomendações automatizados.

- Automatizar relatórios de integridade da instância sem precisar entrar em contato com sua equipe
- Como um novo cliente ServiceNow, entenda os fatores que contribuem para a integridade da sua implementação da ServiceNow

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

- Entenda o estado atual de integridade de sua ServiceNow implementação além do cartão de pontuação de impacto básico
- Estabeleça uma cadência de verificações para rastrear a integridade da sua implementação ServiceNow ao longo do tempo
- Preparar para uma versão de desenvolvimento significativa e verificar possíveis impactos na saúde
- Conduzir uma verificação para fornecer análise adicional quando possíveis problemas de integridade forem identificados

**Importante:**
Antes de iniciar as avaliações de integridade mensais, seu consentimento é necessário para que os recursos ServiceNow verifiquem sua instância. Você será solicitado a consentir ao programar avaliações de integridade mensais.

**Nota:**
Este recurso está disponível no pacote Impact Guided.

## O que você obtém

Com a aceitação e o autoatendimento, você recebe os seguintes benefícios:

- As verificações de avaliação de integridade mensal de uma instância selecionada são executadas no dia 6 de cada mês. Os relatórios de verificação detalhados estarão disponíveis em algumas semanas.
- Relatórios de descobertas automatizadas e recomendações para melhorar a integridade da sua implementação ServiceNow

Consulte Programar verificações de avaliação de integridade mensal para obter informações de configuração.

## Recursos do cliente solicitados

### Recursos do cliente

| Recurso do cliente | Responsabilidades |
|---|---|
| Proprietário da plataforma (obrigatório) | Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma. |
| Administrador do sistema (opcional) | Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração. |

## Acordos e termos do cliente

Para obter acordos e termos do cliente, consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.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.

## Exceções

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação ou gestão da avaliação de integridade mensal. No entanto, sua equipe de impacto pode ajudar na alternância de instâncias e no cancelamento do serviço.

### Programar verificações de avaliação de integridade mensal

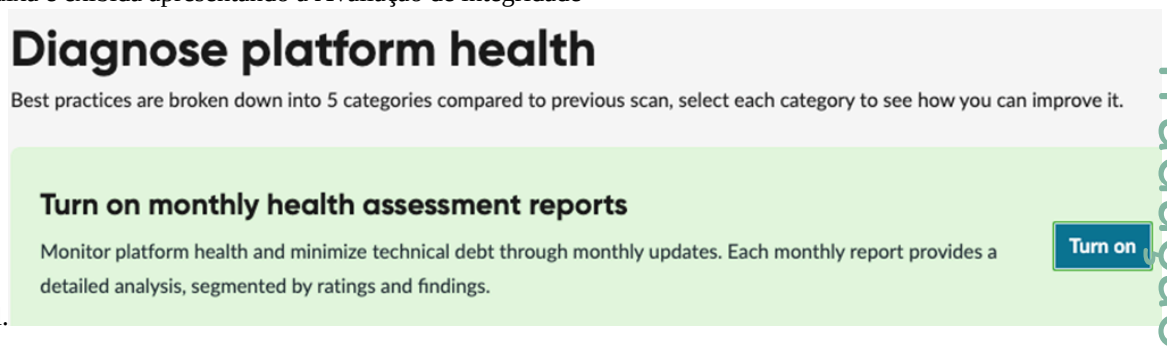
Automatize verificações e relatórios mensais de avaliação de integridade para ajudar a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.

### Antes de Iniciar

Função necessária: impact_permission_authorizer

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Diagnosticar**.
   Uma faixa é exibida apresentando a Avaliação de integridade mensal.

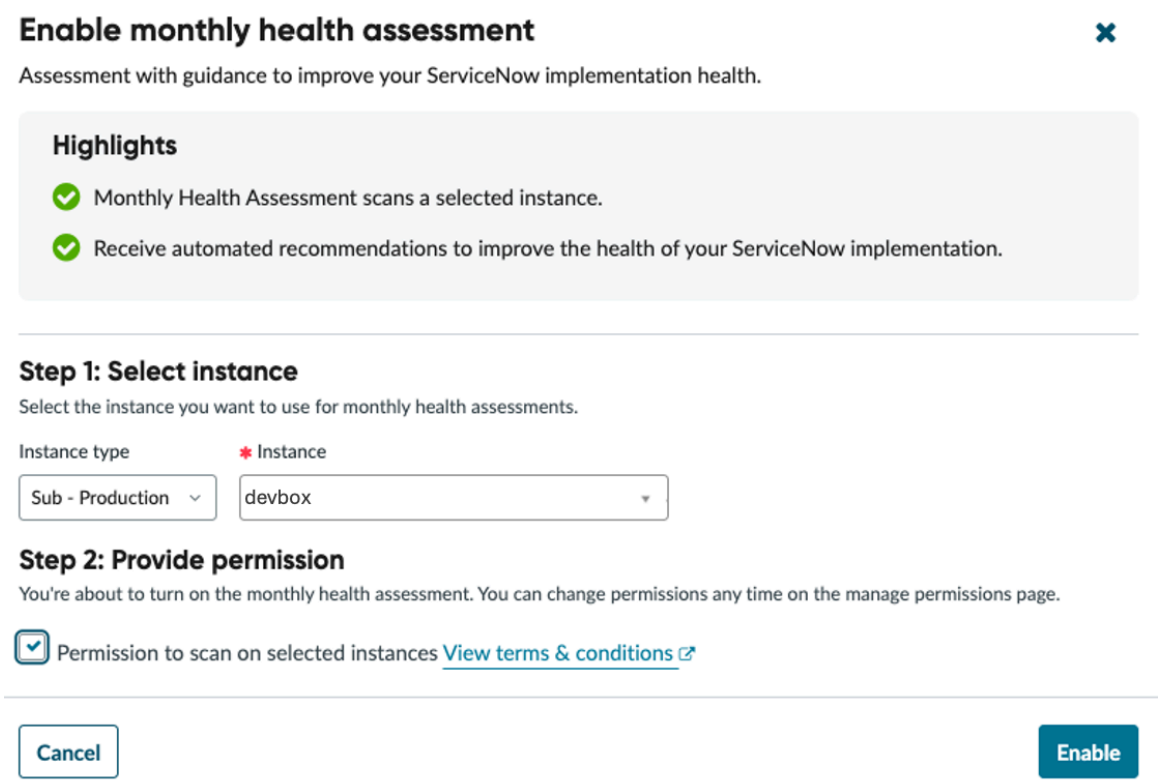



2. Selecione **Ativar**.
3. Selecione o tipo de instância e a instância a serem habilitados para a avaliação de integridade automática e forneça permissão para as verificações.

**Importante:**
Se você não consentir em executar os relatórios automatizados, os relatórios mensais do HealthScan não serão 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.




4. Selecione **Habilitar.**
   - Uma faixa de sucesso é exibida com a opção de solicitar um Acelerador, conforme necessário, ou Fechar.
   - As verificações são realizadas mensalmente, desde que o consentimento esteja ativo.
5. Acesse os relatórios mensais do HealthScan no Painel de avaliação de integridade.

### Definições do HealthScan

Algumas definições do HealthScan foram descontinuadas ou atualizadas entre versões.

- Atualizações das definições do HealthScan: versão de novembro
- Atualizações das definições do HealthScan: hotfix de outubro
- Atualizações das definições do HealthScan: versão de agosto

### Atualizações das definições do HealthScan: versão de novembro

Algumas definições do HealthScan foram descontinuadas ou atualizadas entre versões.

## Definições obsoletas

As definições a seguir foram descontinuadas na versão de novembro.

**Definições obsoletas (versão de novembro)**

| Número | Descrição resumida | Classificação | Portfólio relacionado | Categoria | Motivo da descontinuação |
|---|---|---|---|---|---|
| HSD0004695 | Certifique-se de que os intervalos de | Recomendar | Revisão de configuração para CSM | Gerenciabilidade | Mesclado com HSD0004987 |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Portfólio relacionado | Categoria | Motivo da descontinuação |
|---|---|---|---|---|---|
| | ludificação não se sobreponham e tenham um valor inicial exclusivo. | | | | |

## Definições atualizadas

As definições a seguir foram atualizadas para a versão de novembro para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes. Algumas dessas definições terão um impacto positivo ou negativo nas pontuações da instância do cliente.

Devido a restrições técnicas e de processo, uma análise de impacto abrangente para o impacto da pontuação geral não pôde ser totalmente realizada para instâncias do cliente. Como resultado, pode haver possíveis quedas de pontuação de impacto que não foram identificadas ou tratadas.

### Definições atualizadas (versão de novembro)

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001041 | Contas de clientes sem contato primário | Discutir | Gerenciabilidade | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Atualização do link da documentação |
| HSD0001058 | O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados para registro em log em vez do método de detalhamento | Agir | Gerenciabilidade | • Desempenho aprimorado com mais dependência do banco de dados para filtrar registros<br>• Números de linha precisos<br>• Número reduzido de falso-positivos |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001128 | O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos | Recomendar | Desempenho | • Consulta adicionada para scripts de catálogo e de cliente: type! =onSubmit<br>• Implementação de numeração de linha atualizada e tratamento de comentários<br>• Adição de tentativa/ captura para garantir melhor estabilidade |
| HSD0001193 | Use o campo de condição em Regras de negócio | Discutir | Gerenciabilidade | Modificou a consulta inicial para incluir as condições "Script não vazio" e "quando" e a removeu da parte de análise detalhada do código HSD |
| HSD0001459 | Detalhes de contato principais ausentes - e-mail ou conta | Discutir | Gerenciabilidade | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Atualização de link de documentação válido |
| HSD0001475 | Direitos sem duração (data de início e término) | Discutir | Gerenciabilidade | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Atualização de link de documentação válido |
| HSD0001484 | Informações de ativo ausentes - Contato ou local primário | Discutir | Gerenciabilidade | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Atualização de link de documentação válido |
| HSD0001507 | Um usuário de integração dedicado executa ações no lugar do usuário administrador padrão | Agir | Segurança | • Erro de digitação corrigido que levou à falha de todas as consultas neste e ao retorno de todos os registros<br>• Tabelas filtradas que não têm um campo de usuário disponível na exibição do formulário<br>• Registros de linha de base excluídos do filtro<br>• Consulta adicionada para retornar os trabalhos em execução como administrador (sem um valor de 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.

### Definições atualizadas (versão de novembro)

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Exibição adicionada em Descobertas para tornar essa distinção mais clara<br>• Limite de mil descobertas adicionadas |
| HSD0001533 | A preferência do usuário "sistema" padrão para "linhas por página" deve ser definida como 50 ou menos | Recomendar | Desempenho | • URL da documentação substituída<br>• Sempre cria uma estatística<br>• Scripts defensivos adicionados |
| HSD0001623 | As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord, GlideAggregate ou GlideRecordSecure no script | Agir | Desempenho | • Código aprimorado<br>• Uso evitado de ScriptUtils performMatch e substituição de pesquisa<br>• Corrigida numeração de linha incorreta<br>• Várias consultas resolvidas<br>• Considerado GlideRecordSecure nas descobertas junto com GlideRecord e GlideAggregate |
| HSD0001627 | Não consultar o log de auditoria em integrações | Recomendar | Desempenho | • Desempenho aprimorado com mais dependência |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | e códigos personalizados | | | do banco de dados para filtrar registros<br>• Números de linha precisos<br>• Número reduzido de falso-positivos |
| HSD0001662 | É diferente da linha de base: regras de negócio | Recomendar | Capacidade de atualização | • Exclui aplicações personalizadas<br>• Consultas para regras de negócio personalizadas de aplicações da loja<br>• Várias consultas resolvidas<br>• Precisão e desempenho aprimorados<br>• Aumentou o número de descobertas<br>• Adicionado limite de descobertas e script defensivo |
| HSD0001664 | Difere da linha de base: Inclusões de script | Recomendar | Capacidade de atualização | • Exclui aplicações personalizadas<br>• Desempenho aprimorado ao não verificar duas vezes a linha de base |

Tradução automática

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

### Definições atualizadas (versão de novembro)

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001665 | É diferente da linha de base: Scripts de cliente (e Scripts de IU) | Recomendar | Capacidade de atualização | • Exclui aplicações personalizadas<br>• Consultas para scripts de cliente personalizados de aplicações da loja<br>• Várias consultas resolvidas<br>• Precisão e desempenho aprimorados<br>• Aumentou o número de descobertas<br>• Adicionado limite de descobertas e script defensivo |
| HSD0001877 | O contato do cliente não deve ter a função snc_internal | Agir | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0002056 | Artigos de conhecimento com mais de 12 meses podem estar com vencimento excessivo | Recomendar | Gerenciabilidade | • Lógica adicionada para não criar resultados únicos da Descoberta em zero<br>• Lógica de tentativa/captura adicionada<br>• Pontuação estatística adicionada |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | para visibilidade em zero |
| HSD0002295 | Contratos de serviço sem duração (data de início e de término) | Recomendar | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0002299 | Adoção de recurso: atribuição automatizada de casos | Recomendar | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0002300 | Instalação do plug-in CSM Demo Data | Discutir | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0002371 | Adoção de produto: use o CSM para simplificar suas operações de atendimento ao cliente | Discutir | Gerenciabilidade | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Tipo de execução alterado de estatístico para automatizado |
| HSD0002372 | Adoção de recurso: registro automático para contatos de clientes | Discutir | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0002437 | Verifique se o modo estrito para consultas GlideRecord está ativo | Recomendar | Gerenciabilidade | Scripts de defesa adicionados por meio da estrutura tentar/pegar/finalmente para garantir uma estatística |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0002534 | Casos duplicados criados com o mesmo número | Discutir | Experiência do usuário | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Máximo de descoberta restrita a 75 |
| HSD0002828 | Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido | Recomendar | Gerenciabilidade | • Retorna várias descobertas até um máximo de 1000<br>• Cada descoberta agrupa eventos sinalizados por aplicação e exibe a contagem de eventos por aplicação<br>• Cada descoberta é vinculada a uma página de lista de eventos sinalizados para a mesma aplicação<br>• Retorna eventos personalizados (em vez de OOTB)<br>• Scripts de defesa em caso de problemas de acessibilidade 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.

### Definições atualizadas (versão de novembro)

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • A estatística é sempre retornada<br>• A estatística representa a contagem cumulativa |
| HSD0003784 | Verificar se há tarefas de IC duplicadas não tratadas | Discutir | Experiência do usuário | • Scripts de defesa adicionados por meio da estrutura tentar/pegar/finalmente para garantir uma estatística<br>• A verificação adicionada para o campo short_description existe<br>• Migrado para GlideAggregate para contagem geral<br>• Filtro de 30 dias adicionado às Descobertas<br>• Limite de 1.000 descobertas adicionado |
| HSD0004419 | Desativar contas de usuário obsoletas | Recomendar | Gerenciabilidade | • Retorna a descoberta se 1 ou mais usuários inativos forem encontrados<br>• Sempre retorna a estatística |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Remove usuários criados há menos de 1 mês<br>• Scripts de defesa em caso de problemas com tabelas |
| HSD0004672 | Cada Base de Conhecimento deve ter o Gerenciador de Conhecimento preenchido | Recomendar | Experiência do usuário | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Erros ortográficos corrigidos |
| HSD0004689 | Habilita o cache de sessão. | Recomendar | Experiência do usuário | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0004690 | Habilita a funcionalidade de menções de usuário no conteúdo de Comunidades. | Recomendar | Experiência do usuário | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0004692 | Habilita o re-CAPTCHA do Google na página de registro automático com Communities | Recomendar | Segurança | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0004693 | Habilitar Ludificação na Comunidade | Recomendar | Experiência do usuário | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0004974 | Verifique se a propriedade do sistema sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily foi modificada | Recomendar | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | para casos de consumidor por dia | | | |
| HSD0004987 | Certifique-se de que a ludificação tenha um nome de intervalo de nível exclusivo, que os intervalos de ludificação não se sobreponham e que tenham um valor inicial exclusivo. | Recomendar | Gerenciabilidade | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0005255 | Teste de regressão para o teste de início rápido ATF "Gestão de problemas graves" | Recomendar | Capacidade de atualização | Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan |
| HSD0006666 | Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio | Agir | Desempenho | • Código aprimorado para seguir as diretrizes de definição do HealthScan<br>• Várias consultas resolvidas<br>• Numeração de linha incorreta corrigida |
| HSD0011774 | Os modelos de hardware devem ter o fabricante e o número do modelo | Recomendar | Gerenciabilidade | Verificação adicionada: se houver 0 modelos, não crie uma descoberta |
| HSD0012251 | As etiquetas do ativo de hardware são exclusivas | Discutir | Gerenciabilidade | • URL da documentação atualizada para o playbook mais recente<br>• Descoberta removida quando há |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 0 etiquetas de ativo duplicadas |
| HSD0014977 | O método GlideRecord.insert() deve verificar se há nulo | Recomendar | Gerenciabilidade | • Definição atualizada com a manipulação de comentários mais recente<br>• Adição de tentativa/ captura<br>• Muitas melhorias de desempenho |

### Atualizações das definições do HealthScan: hotfix de outubro

Algumas definições do HealthScan foram descontinuadas ou atualizadas entre versões.

## Definições atualizadas

Algumas definições do HealthScan foram atualizadas para o hotfix de outubro para melhorar a precisão e o desempenho e reduzir o número de falsos positivos para garantir resultados mais confiáveis e precisos.

### Definições atualizadas (Hotfix de outubro)

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001372 | Excesso de campos em um formulário | Recomendar | Experiência do usuário | • Definir limite para 75 campos<br>• A emissão de relatórios pronta para uso permanece como está<br>• Mensagem de exibição aprimorada nas descobertas |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Classificação | Categoria | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Limitado a um máximo de 1.000 descobertas |
| HSD0002128 | Mesmo campo duas vezes em um formulário | Agir | Experiência do usuário | • Exibições de OB prontas para uso comuns removidas que parecem ser falso-positivos<br>• Desempenho aprimorado<br>• Limitado a um máximo de 1.000 descobertas |

### Atualizações das definições do HealthScan: versão de agosto

Algumas definições do HealthScan foram descontinuadas ou atualizadas entre versões.

## Definições obsoletas

As definições a seguir foram descontinuadas na versão de agosto.

**Importante:**
Esta lista não contém as definições para a categoria Segurança.

### Definições obsoletas (versão de agosto)

| Número | Descrição resumida | Categoria | Motivo da descontinuação |
|---|---|---|---|
| HSD0002058 | Artigos que deveriam ter sido desativados ainda podem ser acessados na base de conhecimento | Gerenciabilidade | Substituído por HSD0002056 e HSD0002465 |
| HSD0002403 | Adicionar uma descoberta para itens ignorados durante o último upgrade | Capacidade de atualização | Duplicar definição do HealthScan |
| HSD0018256 | Encontrar credenciais com poucas ou nenhuma afinidade | Desempenho | Substituído por HSD0002198 |

Tradução automática

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

As definições a seguir foram atualizadas para a versão de agosto para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes. Algumas dessas definições terão um impacto positivo ou negativo nas pontuações da instância do cliente.

**Importante:**
Esta lista não contém as definições para a categoria Segurança.

### Definições atualizadas (versão de agosto)

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001060 | Usar políticas de IU em vez de client scripts | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001278 | As regras de negócio anteriores não devem usar registros update() nem insert() em outras tabelas | Desempenho | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001338 | Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global (Regra de negócio global) | Desempenho | X | Verificação adicionada para ignorar registros prontos para uso |
| HSD0001372 | Excesso de campos em um formulário | Experiência do usuário | X | • As descobertas agora serão relatadas para todos os formulários e suas exibições de formulário.<br>• Aprimorado para não relatar exibições de formulário com 30 ou mais campos prontos para uso. Se os campos forem adicionados nas exibições do formulário e sua contagem |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | exceder o limite de 30, uma descoberta será relatada. |
| HSD0001378 | Relatórios não executados por 3 meses | Gerenciabilidade | X | Definição atualizada para fornecer Descobertas |
| HSD0001387 | As opções de tamanho máximo da lista de páginas não devem ser 100 ou mais | Desempenho | X | Verificação de prática recomendada introduzida |
| HSD0001391 | Número de usuários com a função de administrador | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001398 | Inclusões de script com nomes duplicados | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001518 | Verificar se há indicadores manuais sem pontuações inseridas | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001554 | As fontes de dados JDBC devem ter a opção “Usar data/hora da última execução” marcada | Desempenho | X | Script alterado para examinar históricos de importação e focar somente quando um número limite de registros for "ignorado" e o DS não tiver essa configuração |
| HSD0001556 | Para instâncias separadas por domínio, os administradores devem estar no domínio de nível superior em vez de Global | Gerenciabilidade | X | • Script alterado para anonimizar descobertas de sys_user<br>• Estatística adicionada em 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.

### Definições atualizadas (versão de agosto)

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001560 | Usar “rastrear por” em loops ngRepeat | Desempenho | | Desempenho aprimorado |
| HSD0001600 | O script de transformação executado onBefore não deve atualizar () ou inserir () registros em outra tabela | Gerenciabilidade | X | • Definição atualizada para remover scripts de transformação OOTB das descobertas<br>• Recomendações para a definição do HealthScan atualizadas com uma abordagem de solução mais detalhada |
| HSD0001602 | Campos de manutenção de número exclusivos | Gerenciabilidade | X | Excluir descobertas em que o valor padrão dinâmico é usado |
| HSD0001632 | Scripts de longa execução (lentos) | Desempenho | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0001926 | Especificar tipos de grupo | Gerenciabilidade | X | Possíveis falsos positivos resolvidos |
| HSD0002151 | Use os serviços do AngularJS em vez de objetos de janela. | Desempenho | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0002198 | Encontrar credenciais com poucas ou nenhuma afinidade | Desempenho | X | • HSD0018256 duplicado descontinuado<br>• Melhorou a recomendação<br>• Link da documentação fornecida |
| HSD0002258 | Minimizar descobertas canceladas | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |

Tradução automática

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

### Definições atualizadas (versão de agosto)

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0002370 | Configurar ANS para Gestão de casos | Gerenciabilidade | | • Descrição resumida alterada<br>• Mudança de URL do documento |
| HSD0002415 | A largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels não pode ser inferior a 300 pixels. | Experiência do usuário | | Recomendação alterada |
| HSD0002464 | Autor de conhecimento inativo | Experiência do usuário | X | Artigos de conhecimento publicados ativos agora são pesquisados por usuários inativos |
| HSD0002473 | Comunicações direcionadas - A lista de destinatários precisa ser atualizada | Experiência do usuário | | Lógica removida para verificar se as listas de destinatários atribuídas a uma publicação ativa foram atualizadas ou atualizadas |
| HSD0002513 | Catálogo de serviços - A quantidade máxima de pedidos não deve exceder 10 | Experiência do usuário | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0002782 | Modelo em PDF de RH com documento publicado | Gerenciabilidade | X | Desempenho aprimorado |
| HSD0002791 | Número, Aberto e Aberto por devem ser preenchidos por scripts padrão | Gerenciabilidade | X | • Lógica incluída para verificar se a opção de filtro dinâmico está personalizada<br>• Atualizadas as descobertas |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | | | | para retornar somente o registro específico<br>• Recomendação atualizada sobre a ação detalhada a ser realizada |
| HSD0002827 | Todos os eventos devem ter uma descrição | Gerenciabilidade | | Implementada uma verificação simples para "pied.isBaseline()" |
| HSD0002834 | O número de regras associadas a um guia de pedido deve ser mantido em um mínimo | Desempenho | X | • Texto de recomendação atualizado<br>• Contador estatístico adicionado |
| HSD0004580 | O plug-in Gestão de conhecimento avançada deve estar ativo. | Experiência do usuário | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004581 | A check-list deve ser configurada com cada e todas as Bases de conhecimento. | Experiência do usuário | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004602 | Adoção de "Comunidades" do teste de início rápido do ATF | Capacidade de atualização | | • Link de descoberta corrigido<br>• A verificação ativa adicionada é necessária no segundo glide para a tabela sys_atf_test |

Tradução automática

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

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| HSD0004604 | Adoção do teste de início rápido ATF "Entidades da base do atendimento ao cliente" | Capacidade de atualização | | • Link de descoberta corrigido<br>• A verificação ativa adicionada é necessária no segundo glide para a tabela sys_atf_test |
| HSD0004656 | Adoção do teste de início rápido ATF "Gestão de serviços ao cliente para pedidos" | Capacidade de atualização | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004657 | Adoção do teste de início rápido ATF "Integração de solicitação de atendimento ao cliente" | Capacidade de atualização | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004658 | Adoção do teste de início rápido ATF "Extensão CSM para contatos de proxy" | Capacidade de atualização | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004659 | Adoção do teste de início rápido ATF "Gestão de problemas graves" | Capacidade de atualização | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004660 | Adoção da “Regra de habilidade” do teste de início rápido do ATF | Capacidade de atualização | | Desempenho aprimorado |
| HSD0004973 | Verifique se a propriedade do sistema - consumer_max_comments_per_case_daily foi modificada para o limite de | Gerenciabilidade | | • Desempenho aprimorado<br>• Erro de digitação corrigido na 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.

### Definições atualizadas (versão de agosto)

| Número | Descrição resumida | Categoria | Incluído nas verificações de avaliação de integridade | Atualizar descrição |
|---|---|---|---|---|
| | anexos de casos do consumidor | | | resumida, na descrição e na recomendação |
| HSD0006970 | Percentual de ICs de instância de VM e hardware ativos processados via IRE | Gerenciabilidade | | Desempenho aprimorado |
| HSD0010608 | Percentual de ICs de HW ativos sem vinculação de ativo | Gerenciabilidade | | Desempenho aprimorado |
| HSD0012874 | Itens-base de instalação com serviços de negócio | Gerenciabilidade | | Desempenho aprimorado |
| HSD0012929 | Itens-base de instalação com serviços de aplicações | Gerenciabilidade | | Desempenho aprimorado |
| HSD0001015 | Os relatórios normalmente não devem ser tornados públicos | Gerenciabilidade | X | • Aprimoramento na consulta para validar se a propriedade do sistema glide.report.published_reports. é contabilizada antes de relatar uma descoberta<br>• As descobertas de linha de base foram removidas |

## Jornada de valor

Use a Jornada de valor para ver mais de perto o **plano gráfico de valor**e **os Relatórios de valor comercial**.

### Visão geral da jornada de valor

A jornada de valor constitui um ciclo contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo a previsão de valor, a criação de valor, a gestão contínua, 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.

otimização e a validação do valor realizado. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora desvios deste intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

## Iniciar

Objetivos e resultados

Ilustre o valor ao longo do tempo com Objetivos de negócio, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis. Sua equipe o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.

Relatórios de valor comercial

Sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

- Exiba a guia Resumo do resultado para capturar o andamento relacionado ao resultado em um só lugar.☒
- Exiba a guia Atividades de resultado para obter uma visão geral de todas as atividades de impacto relacionadas a resultados em um só lugar.☒

## Objetivos e resultados

O ciclo de vida da jornada de valor começa com a criação do plano gráfico de valor, que captura seus objetivos de negócio, que são metas de alto nível vinculadas a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.

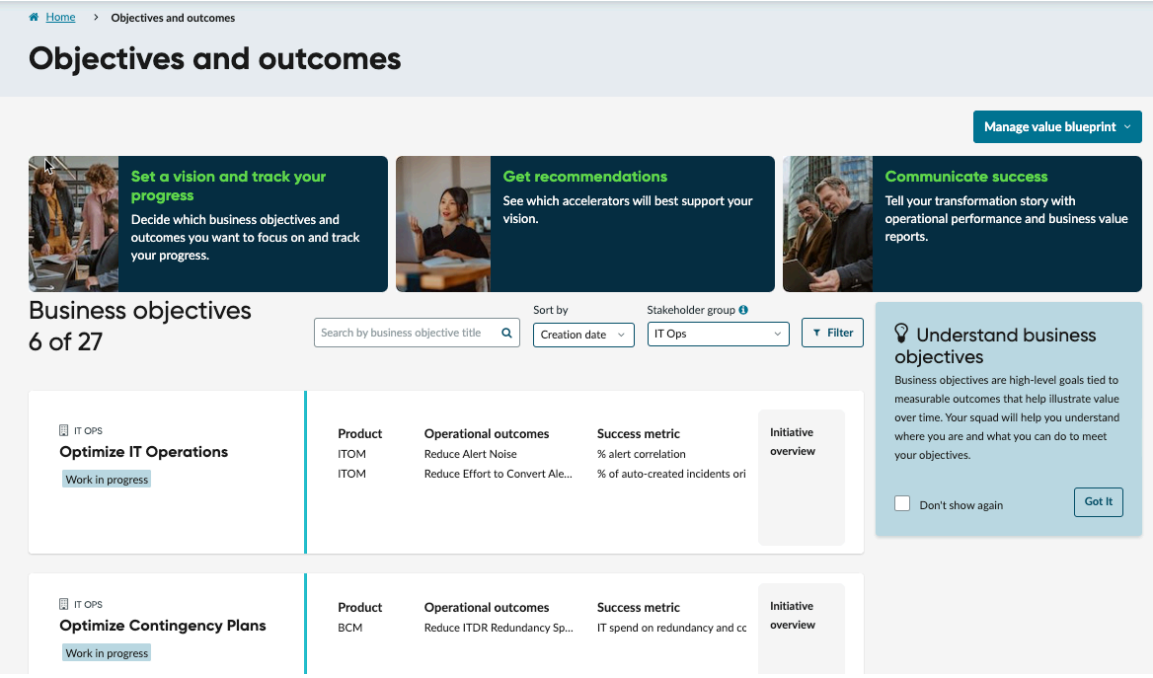
## Visão geral

Seu plano gráfico de valor é a base para criar um plano personalizado de impacto no cliente, recomendar serviços, conteúdo e treinamento. Você também definirá linhas de base e metas para suas métricas, o que permite a emissão de relatórios de valor.

A intenção é definir uma meta de melhoria anual em relação a esses resultados para capturar as melhorias incrementais e o valor realizado durante o próximo ano. Sua equipe o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.

Tradução automática

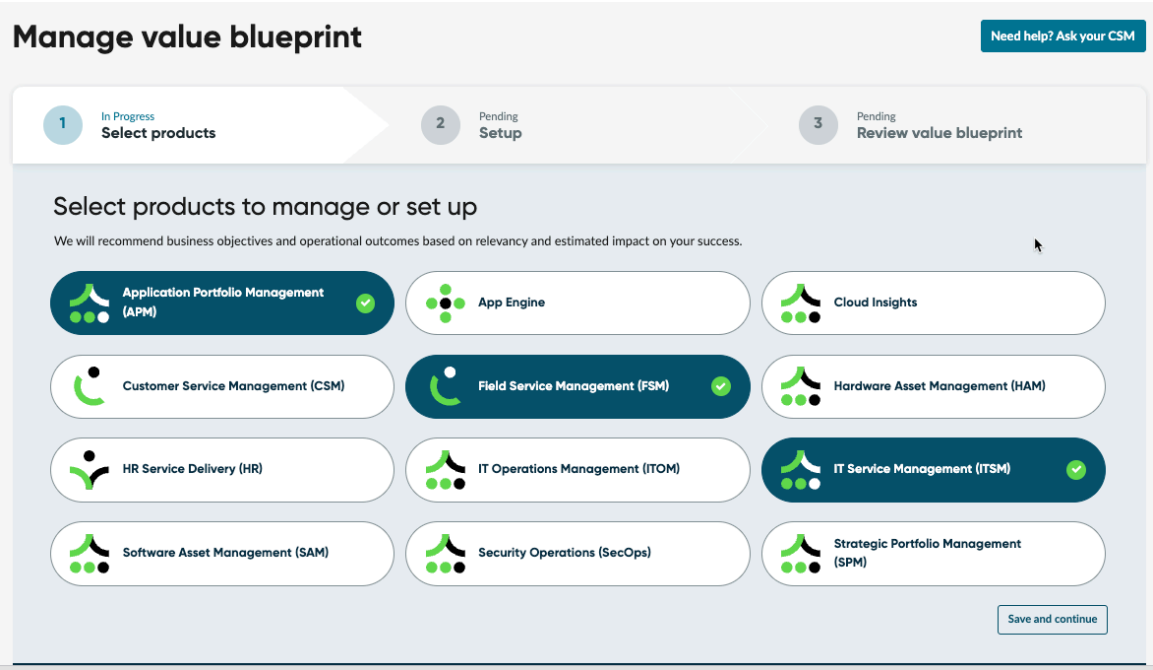
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




- Decida em quais objetivos de negócio você deseja se concentrar e acompanhe seu andamento.
- Veja quais treinamentos, aceleradores, conteúdos e consultorias atenderão melhor à sua visão.
- Conte sua história de transformação com relatórios de desempenho operacional e valor comercial.

## Personalização

Selecione **Gerenciar plano gráfico de valor** para personalizar os produtos a serem gerenciados ou configurar que serão exibidos em seu plano gráfico de valor.




Tradução automática

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

## Relatórios de valor comercial

No final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

Neste ponto, a equipe revisa seu desempenho no ano e compara os pontos de dados com o estado de pré-implementação para determinar o valor geral realizado no ano. O desempenho também é medido em relação às metas de melhoria incremental que foram definidas durante a atividade do Plano Gráfico de Valor para determinar o valor incremental realizado durante o ano.

- Valor incremental: o valor das melhorias realizadas durante o ano após a implementação da plataforma ServiceNow.
- Valor geral: o valor geral e abrangente que a plataforma ServiceNow gerou para sua organização durante o ano.

Um kit de ferramentas de coleta de dados é entregue pela equipe de impacto com uma visão geral detalhada das opções de configuração de relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para o plano gráfico de valor, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa de impacto.

**Nota:**
A aplicação de armazenamento de coleta de dados está disponível em ServiceNow® Store.

### Descrições e linhas do tempo do relatório de valor

| Relatório de valor comercial | Descrição | Cadência |
|---|---|---|
| Linha de base do estado atual | • Como parte do plano gráfico de valor, um valor de meta de melhoria é definido para o ano, por exemplo, para reduzir os casos em 10%.<br>• Uma linha de base e um ponto de referência de destino são definidos. A linha de base é geralmente o estado atual e o destino seria verificado em um ano. | Anualmente |
| Linha de base histórica | • Como parte da avaliação de realização de valor, a equipe de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com o caso não tivesse migrado para a plataforma ServiceNow.<br>• Se possível, 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser avaliados antes da desativação. | Anualmente |
| Valores reais trimestrais | • Como parte da Revisão de impacto trimestral, a equipe de sucesso realiza uma análise de desempenho trimestral.<br>• Os resultados obtidos para suas métricas de sucesso no último trimestre são comparados à tendência em relação à meta que foi definida como parte do plano gráfico de valor. | Trimestralmente |

Tradução automática

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

**Descrições e linhas do tempo do relatório de valor**

| Relatório de valor comercial | Descrição | Cadência |
|---|---|---|
| Valores reais do relatório | • Uma avaliação de realização de valor é realizada para criar um relatório de valor para determinar o valor total realizado.<br>• A equipe compara os resultados do período de relatório com a linha de base histórica.<br>• É recomendável executar a coleta de dados para cada uma das métricas de sucesso separadamente, anualmente, em vez de simplesmente calcular os números totais fornecidos trimestralmente. | Anualmente |

**Nota:**
O cálculo da realização de valor geral no relatório de valor depende da capacidade de fornecer pontos de dados de pré-implementação ou, alternativamente, pontos de dados históricos ServiceNow.

## Kit de ferramentas de coleção de dados

Os apps de coleta de dados da Gestão de valor de impacto foram projetados para simplificar e otimizar o processo de coleta de dados de métricas de valor usando o Performance Analytics (PA). Essas aplicações permitem que você reúna, rastreie e analise métricas de sucesso críticas com eficiência, garantindo a tomada de decisão baseada em dados e visibilidade aprimorada das principais tendências de desempenho.

Os aplicativos de coleta de dados estão disponíveis na aplicação ServiceNow da loja Impact. Esses aplicativos podem ser acessados diretamente na própria instância do usuário como parte do pacote Impact, eliminando a necessidade de downloads separados da loja ou de pacotes de conteúdo individuais. Ao aproveitar as definições de dados predefinidas no Performance Analytics (PA), os clientes podem coletar automaticamente dados essenciais para métricas de valor. Essa abordagem simplificada aprimora a precisão e a eficiência da coleta de dados para medição de valor, proporcionando uma experiência perfeita e melhorando a satisfação do cliente e a avaliação do produto na jornada de valor no Impact.

## Principais benefícios

- Coleta automatizada de dados: coleta automaticamente dados essenciais para oferecer suporte às atividades da jornada de valor, incluindo:
  - Definir linhas de base e metas de valor
  - Conduzir revisões de desempenho de resultados
  - Gerando relatórios de valor
- Precisão de dados aprimorada: aproveita as definições de dados predefinidas do Performance Analytics (PA) para garantir dados confiáveis e de alta qualidade.
- Integração perfeita: elimina a necessidade de downloads manuais ou instalações de pacotes de conteúdo individuais, pois os aplicativos de coleta de dados são incorporados ao pacote Impact.
- Visibilidade aprimorada: fornece informações em tempo real sobre tendências de desempenho, facilitando a melhor tomada de decisão e o acompanhamento de 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.

- Sincronização de dados com o provedor de impacto: sincroniza os dados coletados por meio de trabalhos de coleta de dados bidirecionalmente entre a aplicação de armazenamento de impacto ServiceNow e a instância de entrega de impacto (IDI), garantindo informações consistentes e atualizadas.

  A Integração da Central de controle de serviços é a principal tecnologia que permite a sincronização de dados entre instâncias. Ele lida com cargas de dados com segurança e eficiência, permitindo a sincronização de dados em tempo real para garantir um fluxo de informações contínuo.

  Para obter mais informações, consulte:

  - Learn about Service Bridge
  - Estabeleça sua conexão com a instância do provedor

## Iniciar

Comece com o pacote de conteúdo de coleta de dados para seu respectivo produto:

- Coleta de dados da Gestão de valor de impacto para APM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para App Engine
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para CSM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for SAM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para HAM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITSM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITOM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para RH
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SecOps
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SPM
- Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para IRM

### Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados

Instalar os plug-ins dependentes para aplicações do pacote de conteúdo de coleta de dados

**Antes de Iniciar**
Função necessária: administrador

**Nota:**
Instale a aplicação de armazenamento de impacto da ServiceNow em sua instância da ServiceNow antes de habilitar os plug-ins do pacote de conteúdo de coleta de dados.

**Procedimento**

1. Navegar até **Definições do sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise os plug-ins necessários para a instalação do respectivo pacote de conteúdo.
3. Certifique-se de que todos os plug-ins dependentes estejam instalados antes de ativar os trabalhos do pacote de conteúdo de coleta 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.

Os seguintes plug-ins dependentes devem ser instalados para oferecer suporte à funcionalidade de aplicativos de coleta de dados:

### Modificando a configuração de coleta de dados

Você pode fazer mudanças na configuração de coleta de dados para alinhá-las às necessidades da sua organização.

Quando as definições padrão das métricas de sucesso da ServiceNow não se alinham com o funcionamento da sua organização ou com o modo como você usa a plataforma, você pode alterar a configuração do aplicativo de coleta de dados para refletir seus processos e implementação.

As alterações de uma definição de ponto de dados de métrica de sucesso exigem mudanças em uma ou em ambas as partes da arquitetura de métrica a seguir em Desempenho ou Análise de desempenho/plataforma:

- Altere a Origem do indicador quando precisar de um conjunto de dados básicos diferente.
- Altere o indicador automatizado quando precisar alterar os filtros que são aplicados no conjunto de dados básico para o cálculo.

## Exemplo de modificações comuns

Algumas organizações não usam a tabela de indisponibilidades recomendada no CMDB (e a funcionalidade de notificação da Central do funcionário que vem com ele) para capturar indisponibilidades.

Nesse caso, trabalhe com o responsável pelo serviço e sua equipe para definir a maneira correta de identificar ou aproximar o que é uma indisponibilidade. Por exemplo, alguns clientes consideram os incidentes de Prioridade 1 uma representação de indisponibilidades.

As alterações para esta mudança na definição de métrica implicariam nas seguintes mudanças de configuração:

- Já existe uma origem de indicador de conjunto de dados básico para a tabela de incidentes, pois ela é aproveitada por algumas das outras métricas de sucesso. Portanto, você não precisa criar uma nova origem de indicador.
- As configurações de Indicadores Automatizados para o seguinte precisam ser ajustadas: VM de Impacto - Tempo médio para Restaurar - Indisponibilidades Não Planejadas (em horas) e VM de Impacto - Número de Indisponibilidades Não Planejadas Este Mês.
  - Altere o campo Origem do indicador para **VM de impacto - Incidentes encerrados este mês** em ambos os indicadores.
  - Altere as Condições Adicionais para adicionar um filtro para **Prioridade 1** em ambos os indicadores.
  - Para Tempo de restauração, como o campo de duração pode não estar em uso, você pode usar um cálculo com script para a duração. Você pode reutilizar o script do indicador de automação **VM de impacto - tempo médio para fechar um incidente (em horas)** para este.

### Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados

Ao fazer upgrade do pacote de conteúdo de coleta de dados, você deve considerar todas as personalizações feitas.

Tradução automática

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

Como os usuários podem mudar artefatos neste app (por exemplo, indicador, fonte de indicador ou trabalho de coleta de dados), lembre-se de que o processo de upgrade seria o mesmo que o processo de upgrade da plataforma ou de qualquer outro app da loja. O processo de upgrade ignora arquivos de aplicações personalizados (ou alterados). Você pode exibir personalizações inalteradas no histórico de upgrades e seguir um destes procedimentos:

- Aceite as personalizações.
- Reverta as personalizações de volta para o sistema de base e reaplique-as.

### Coleta de dados da Gestão de valor de impacto para APM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para APM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para APM
2. Configurar coleta de dados para APM
3. Ativar coleta de dados para APM
4. Revisar artefatos de APM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para APM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

#### Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso do APM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

**Nota:**
Se você tiver pacotes de coleta de dados de GPS ativados, navegue até o indicador APM (VM de impacto - nº de aplicações migradas) > origem do indicador (APM da VM de impacto - número de aplicações migradas) e verifique se o estado está definido como concluído.

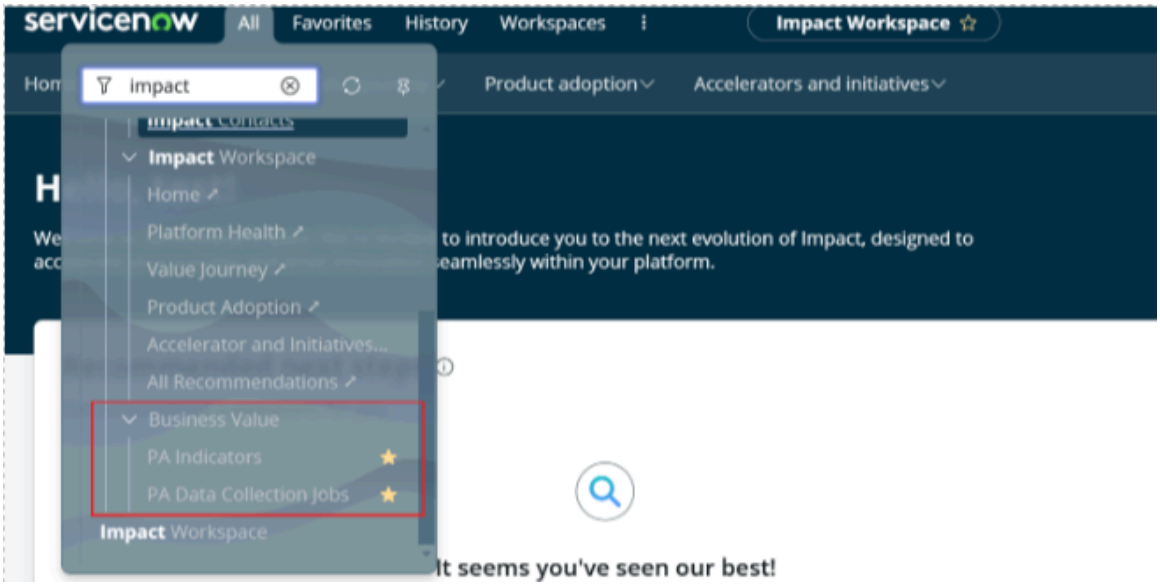
Função necessária: usuário de impacto

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Todos > Espaço de impacto > Valor comercial > Trabalhos de coleta de dados de 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.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - APM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - APM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para APM

Configure a coleta de dados para o APM.

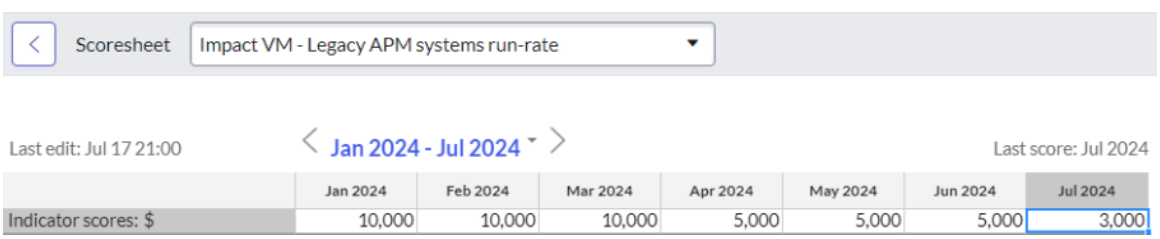
### Antes de Iniciar

Você deve atualizar os Indicadores Manuais periodicamente (mensalmente, por exemplo) usando a função de folha de pontuação.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação**e selecione **Impact VM - Taxa de execução dos sistemas APM legados**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para APM

Ative o pacote de coleta de dados para APM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada em uma programação.

> **Importante:**
> Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos**e abra **VM de impacto – APM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

> **Importante:**
> Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegue até **Performance/Platform Analytics > Dashboard**e abra **Impact VM – APM**.
   Há duas guias: Mensal - APM e Trimestralmente - APM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos**e abra **VM de impacto – APM – Coleta de dados históricos**.

   > **Importante:**
   > NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegue até **Análise da plataforma > Painel**e abra **Impact VM – APM**.

Tradução automática

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

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

#### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Um trabalho de coleta de dados que você pode programar para ser executado todos os meses e outro coletor de dados para coleta de histórico que pode ser executado sob demanda. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

#### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – APM – Coleta de dados mensal |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – APM – Coleta de dados históricos |
| Painel | Impact VM — APM |
| Widget | % do modelo de capacidade de negócios com uma lacuna importante |
| Widget | % médio da certificação de dados da aplicação |
| Widget | Nº de aplicações descontinuadas |
| Widget | Taxa de execução anual dos sistemas APM legados |
| Widget | % de aplicações com pontuação do indicador |
| Widget | Nº de aplicações migradas |
| Fórmula | Impact VM — % do modelo de capacidade de negócios com uma lacuna 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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — Número de capacidades de negócios vinculadas a uma aplicação de negócios |
| Automatizado | Impact VM — Número de capacidades de negócios |
| Manual | Impact VM – % média da certificação de dados da aplicação |
| Automatizado | VM de impacto: nº de aplicações descontinuadas |
| Manual | VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas APM legados |
| Manual | Impact VM — % de aplicações com pontuação do indicador |
| Automatizado | VM de impacto – nº de aplicações migradas |

## Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para App Engine

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para o App Engine.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de conteúdo de coleta de dados para App Eng
2. Configurar coleta de dados para o App Engine
3. Ativar coleta de dados para App Engine
4. Revisar artefatos do App Engine

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

## Instalar o pacote de conteúdo de coleta de dados para App Eng

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

### Antes de Iniciar

As definições da métrica de sucesso do App Engine nesta aplicação dependem do uso da aplicação App Engine Studio (sn_app_eng_studio). Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

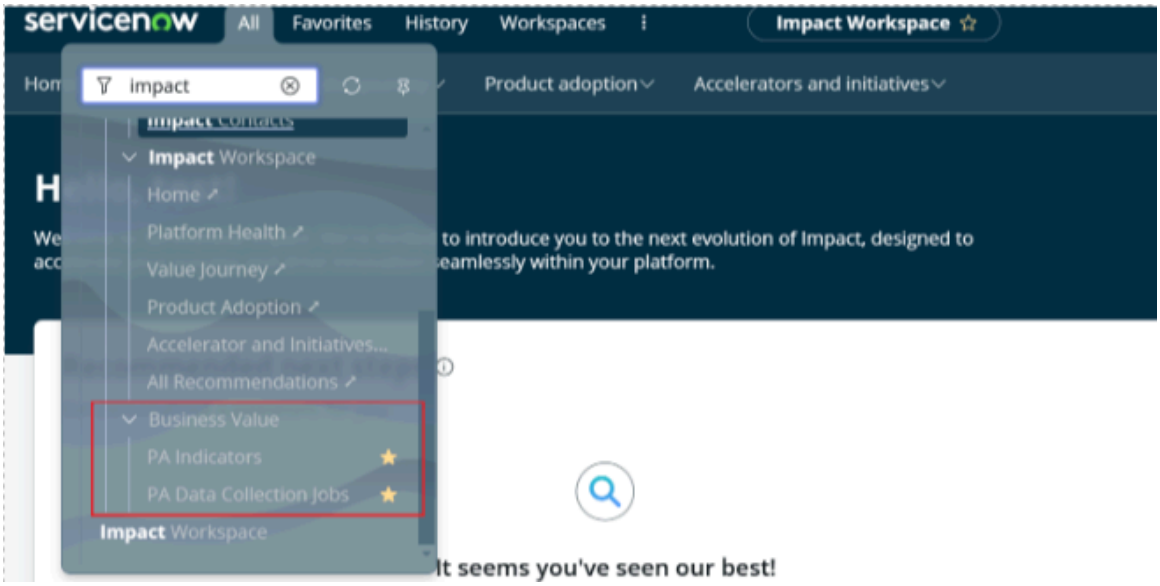
Função necessária: usuário de impacto

### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do 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.




3. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - App Engine - Coleta de dados mensal**
   - **VM de impacto - App Engine - Coleta de dados históricos**
4. Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente.
   Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para o App Engine

Configure a coleta de dados para o App Engine.

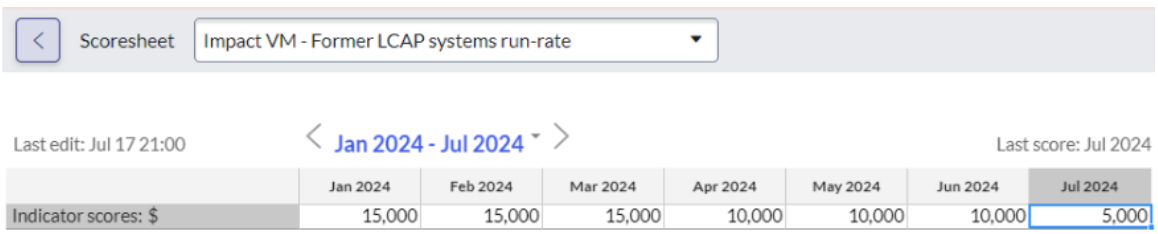
### Antes de Iniciar

Você deve atualizar os Indicadores Manuais periodicamente (mensalmente, por exemplo) usando a função de folha de pontuação.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação**e selecione **Impact VM - Taxa de execução de sistemas LCAP anteriores**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para App Engine

Ative o Pacote de coleta de dados para App Eng depois de habilitá-lo e configurá-lo.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada em uma programação.

> **Importante:**
> Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos**e abra **Impact VM – App Engine - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

   > **Importante:**
   > Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Painel**e abra **o Impact VM – App Engine**.
   Há duas guias: Mensal - App Engine e Trimestralmente - App Engine.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhose**abra **Impact VM – App Engine – Coleta de dados históricos**.

   > **Importante:**
   > NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegue até **Performance/Platform Analytics > Dashboard**e abra **Impact VM – App Engine**.
   Há duas guias: Mensal - App Engine e Trimestralmente - App Engine. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

Tradução automática

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

### Revisar artefatos do App Engine

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

#### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Um trabalho de coleta de dados que você pode programar para ser executado todos os meses e outro coletor de dados para coleta de histórico que pode ser executado sob demanda. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

#### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – App Engine – Coleta de dados mensal |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – App Engine – Coleta de dados históricos |
| Painel | Impact VM — App Engine |
| Widget | Número de aplicações criadas pela equipe principal de desenvolvimento (TI), usando LCAP |
| Widget | Número de aplicações (e/ou serviços) criadas fora da equipe de desenvolvimento principal |
| Widget | Tempo médio para entrega de aplicações (IT): ideia para produção (semanas) |
| Widget | Tempo médio para entrega de aplicações (LOB): ideia para produção (semanas) |
| Widget | Taxa de execução anual dos sistemas LCAP 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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM – Número de aplicações criadas pela equipe principal de desenvolvimento (TI), usando LCAP |
| Automatizado | Impact VM — Número de aplicações (e/ou serviços) criadas fora da equipe de desenvolvimento principal |
| Manual | Impact VM – Tempo médio para entrega de aplicações (TI): ideia para produção (semanas) |
| Manual | Impact VM – Tempo médio para entrega de aplicações (LOB): ideia para produção (semanas) |
| Manual | Impact VM – Taxa de execução de sistemas LCAP anteriores |

## Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para CSM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para CSM.

**Importante:**
Você deve testar as mudanças de configuração do sistema em um ambiente de subprodução antes de implantá-las na produção.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para CSM
2. Configurar coleta de dados para CSM
3. Ativar coleta de dados para CSM
4. Revisar artefatos do CSM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para CSM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

#### Antes de Iniciar

As definições da métrica de sucesso do CSM nesta aplicação dependem de outra aplicação.Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

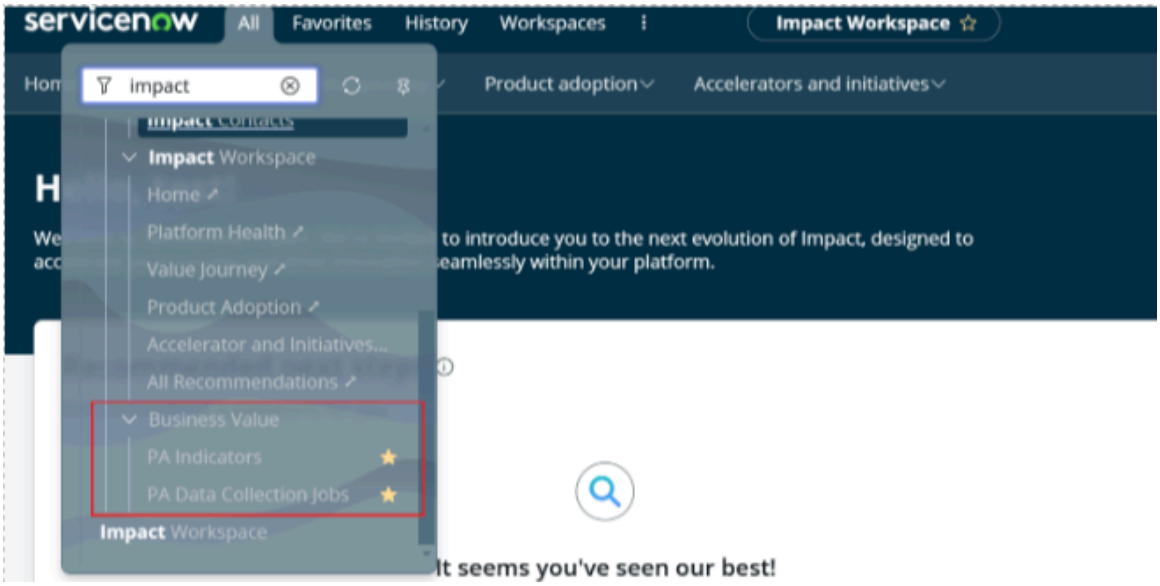
Função necessária: usuário de impacto

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do 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.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - CSM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - CSM - Coleta de dados históricos**
5. Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente.
   Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para CSM

Configure a coleta de dados para CSM.

## Antes de Iniciar

**Nota:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais dos seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera como sendo de Nível 1 e Nível 2:

- Nível 1: suporte de primeira linha, mais comumente seu(s) grupo(s) de help desk/service desk
- Nível 2+: suporte de segunda e terceira linhas, são suas equipes de especialistas e também as equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

## Procedimento

1. Navegue até o módulo **Grupos** em Administração de usuários.
2. Abra os registros de grupo a serem usados no processo de Incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:

Tradução automática

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

- Nível 1
- Nível 2+

O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite a um administrador do sistema para tornar o campo visível no formulário.

4. Atualize o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.

6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.

Se os grupos de atribuição mudarem, você precisará reclassificá-los.

7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de Nível 1 ou Nível 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione itil.

   c. Salve e atualize o formulário.

   d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

8. Para os Indicadores Manuais, adicione um novo ponto de dados a cada mês.
   Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador de taxa de execução anual de VM de impacto - Sistemas CSM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

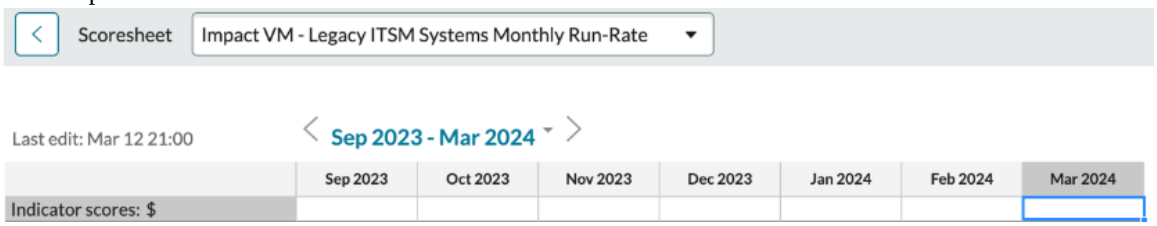
> **Importante:**
> Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses

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.

**a.** Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Folha de pontuação** e selecione **VM de impacto - Sistemas CSM legados Taxa de execução anual**.

**b.** Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para CSM

Ative o pacote de coleta de dados para CSM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin, pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de plataforma/desempenho > Coletor de dados> Trabalhos**e abra **Impact VM – CSM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

   **Importante:**
   Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma > Painel**e abra **o Impact VM – CSM**.
   Há duas guias: Mensal – CSM e Trimestral – CSM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos (sob demanda), faça o seguinte:

   **a.** Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhose**abra **Impact VM – CSM – Coleta de dados históricos**.

   **Importante:**
   NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Tradução automática

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

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

**b.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

**c.** Navegue até **Análise da plataforma > Painel** e abra **Impact VM – CSM**.
Há duas guias: Mensal - CSM e Trimestralmente - CSM.

**d.** Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos do CSM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos. Para configurar o processo, o Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuário - Grupos.

**Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma**

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

Tradução automática

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

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

**Nota:**
As frequências de todos os indicadores e origens de indicador aplicáveis foram alteradas de trimestral para mensal. Se esta não for a primeira vez que usa este pacote de conteúdo, você deve executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em um aprimoramento futuro do painel.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — Número de casos não resolvidos durante os ANS |
| Automatizado | Impact VM – Número de casos de clientes |
| Fórmula | Impact VM — % de casos não resolvidos durante os ANS |
| Automatizado | Impact VM – Número de casos de clientes encerrados |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de clientes que resultam em uma venda adicional |
| Fórmula | Impact VM — % de casos de clientes que resultam em uma venda adicional |
| Automatizado | Impact VM – Número de respostas de pesquisa |
| Automatizado | VM de impacto: nº de respostas de pesquisa com uma classificação geral de serviço baixa |
| Fórmula | Impact VM – % de clientes pesquisados que relatam uma experiência de suporte desfavorável |
| Automatizado | Impact VM – Média esforço de processamento cumulativo necessário por caso de solicitação (h) |
| Automatizado | Impact VM – Número de casos de suporte aos clientes de nível 1 encerrados |
| Automatizado | Impact VM — Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1 |
| Fórmula | Impact VM — Número de casos de suporte ao cliente de nível 1 encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1 |
| Automatizado | Impact VM – Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados |
| Automatizado | Impact VM — Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+ |
| Fórmula | Impact VM — Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+ |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – Coleta de dados mensal |
| Widget | % de casos não resolvidos durante os ANS |
| Widget | Número de interações tratadas por um agente que não têm caso relacionado |
| Widget | Número de solicitações de clientes que geram receita |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Widget | Número de casos de suporte aos clientes de nível 1 encerrados |
| Widget | Número de casos de suporte ao cliente de nível 1 encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 1 |
| Widget | Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados |
| Widget | Número de casos de suporte ao cliente de nível 2+ encerrados : Número de agentes de suporte ao cliente de nível 2+ |
| Widget | % de casos de clientes que resultam em uma venda adicional |
| Widget | % de clientes pesquisados que relatam uma experiência de suporte desfavorável |
| Widget | Média esforço de processamento cumulativo necessário por caso de solicitação (h) |
| Painel | Impact VM — CSM |
| Tipo de Grupo | Nível 1 |
| Tipo de Grupo | Nível 2+ |

## Impact Value Management Data Collection Content Pack for SAM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para SAM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para SAM
2. Configurar coleta de dados para SAM
3. Ativar coleta de dados para SAM
4. Revisar artefatos do SAM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

## Instalar o pacote de coleta de dados para SAM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

### Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso do SAM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

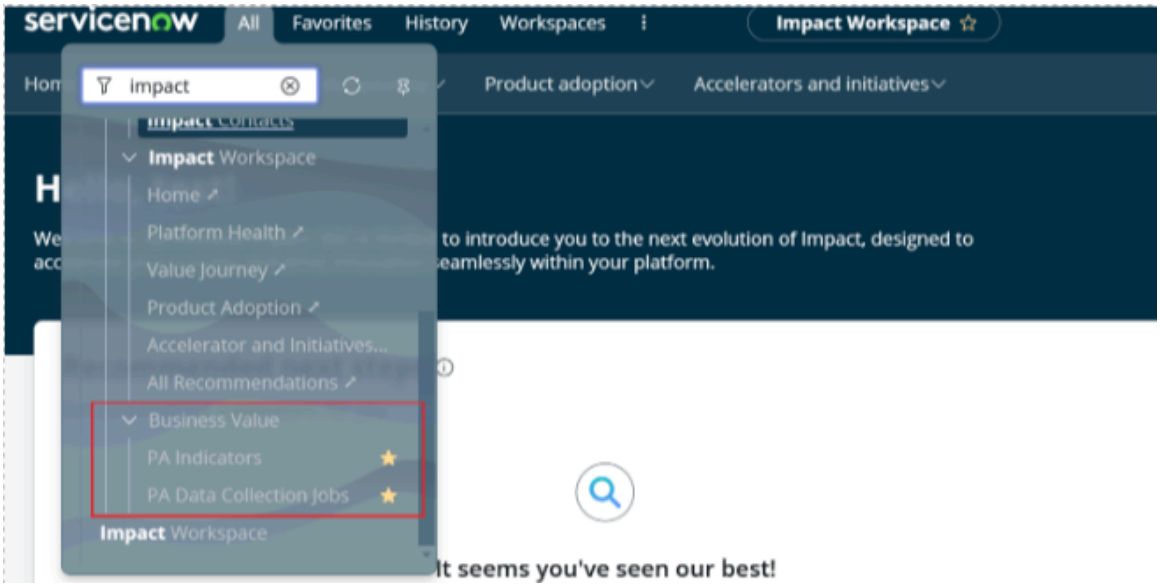
Função necessária: impactar usuários

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.

### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA** > .




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de Impacto - SAM - Coleta de Dados Mensal**
   - **VM de Impacto - SAM - Coleta de Dados Históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

## Configurar coleta de dados para SAM

Configure a coleta de dados para SAM.

### Antes de Iniciar

Você não precisa atribuir Tipos de grupo para configurar a Coleta de dados para SAM, mas precisa inserir pontos de dados manuais.

Para os Indicadores Manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa da VM de impacto - nº de violações de segurança materiais devido ao indicador de SW vulnerável, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

**Importante:**
Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses

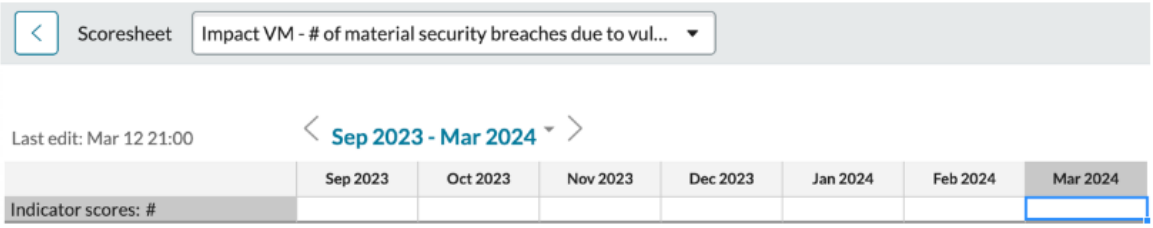
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **Impactar VM - nº de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




## Ativar coleta de dados para SAM

Ative o pacote de coleta de dados para SAM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal na Análise de desempenho/plataforma é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **o Impact VM – SAM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

**Importante:**
Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **o Impact VM – SAM**.
Há duas guias: Mensal – SAM e Trimestral – SAM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o Guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

Tradução automática

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

**a.** Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – SAM – Coleta de dados históricos**.

> **Importante:**
> NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

**b.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

**c.** Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **o Impact VM – SAM**.
Há duas guias: Mensal - SAM e Trimestralmente - SAM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos do SAM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos. Para configurar o processo, o Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuário - Grupos.

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |

Tradução automática

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

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

**Nota:**
As frequências de todos os indicadores e origens de indicador aplicáveis foram alteradas de trimestral para mensal. Se esta não for a primeira vez que usa este pacote de conteúdo, você deve executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em um aprimoramento futuro do painel.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Fórmula | Percentual de novas contratações com todos os SW provisionados até o dia 1 |
| Automatizado | Impact VM — Número de solicitações de itens do catálogo de recém-contratados concluídas até o primeiro dia |
| Automatizado | Impact VM — Número total de recém-contratados |
| Fórmula | Média tempo para fechar uma solicitação de SW (h) |
| Automatizado | Impact VM – Número total de solicitações de sw concluídas |
| Automatizado | Impact VM – Total de solicitações de sw concluídas na "duração dos negócios" |
| Fórmula | Impact VM — % de licenças de SaaS não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor) |
| Fórmula | Impact VM — licenças de software não utilizadas/subutilizadas |
| Automatizado | Impact VM — Número total de licenças de software utilizadas |
| Automatizado | Impact VM — Número total de licenças de software |
| Fórmula | Impact VM — % de licenças de SW no local não utilizadas/ subutilizadas (por fornecedor) |
| Fórmula | Impact VM — % de SW gerenciado centralmente |
| Manual | Impact VM — Número total de softwares |
| Automatizado | Impact VM — Número de softwares gerenciados |
| Fórmula | Impact VM — Número de funcionários : Número de FTEs do SAM |
| Automatizado | Impact VM – Número total de funcionários |
| Automatizado | Impact VM — Número de FTEs do SAM |
| Manual | Impact VM – Média tempo para responder a uma auditoria (h) |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Manual | Impact VM — Taxa de execução mensal de sistemas SAM legados |
| Fórmula | Impact VM – Liquidações financeiras de auditoria de SW como um % de gastos de SW |
| Automatizado | Impact VM — Gastos atuais com assinatura |
| Automatizado | Impact VM — Custo de true-up |
| Manual | Impact VM — Número de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável |
| Automatizado | Impact VM: Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de SW |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – Coleta de dados mensal |
| Widget | Número de funcionários: Número de FTEs do SAM — mensal |
| Widget | Número de violações de segurança materiais devido a SW vulnerável — mensal |
| Widget | Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de SW — mensal |
| Widget | % de novas contratações com todo o SW provisionado até o 1º dia — mensal |
| Widget | % de licenças de SW no local não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor) — mensal |
| Widget | % de licenças de SaaS não utilizadas/subutilizadas (por fornecedor) — mensal |
| Widget | % de SW gerenciado centralmente — mensal |
| Widget | Tempo médio para encerrar uma solicitação de SW (h) — mensal |
| Widget | Média tempo para responder a uma auditoria (h) — mensal |
| Widget | Taxa de execução mensal de sistemas de SAM legados |
| Widget | Liquidações financeiras de auditoria de SW como um % de gastos de SW — mensal |
| Painel | Impact VM — SAM |

## Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para HAM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para HAM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para HAM
2. Configurar coleta de dados para HAM
3. Ativar coleta de dados para HAM
4. Revisar artefatos do HAM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para HAM

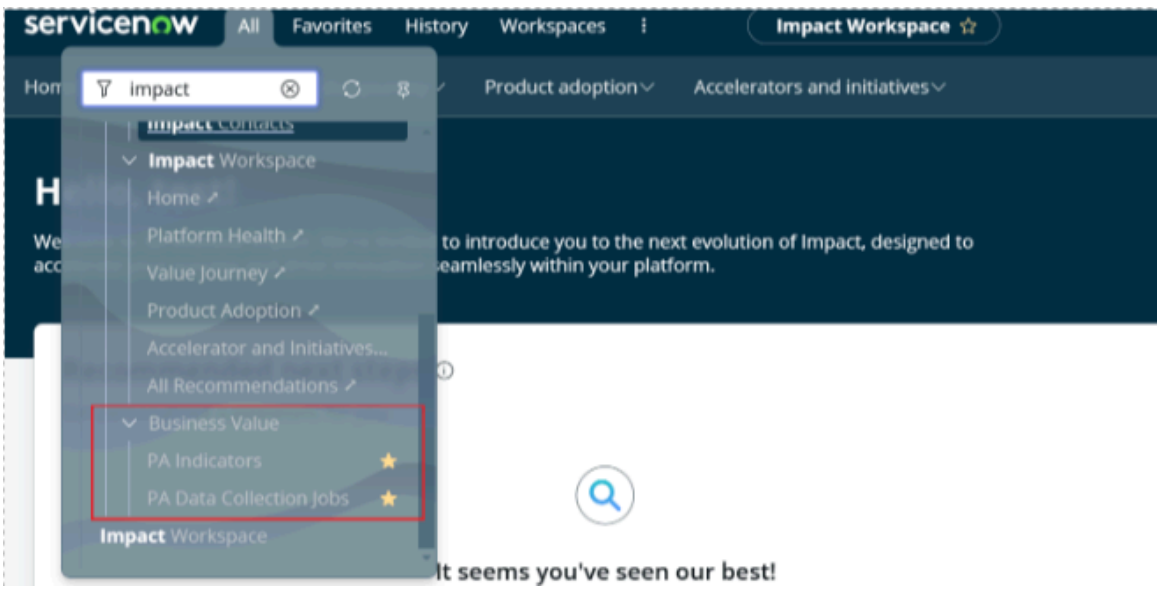
Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

**Antes de Iniciar**
As definições da métrica de sucesso do HAM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

Função necessária: impactar usuários

**Procedimento**

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA**.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - HAM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - HAM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para HAM

Configure a coleta de dados para HAM.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

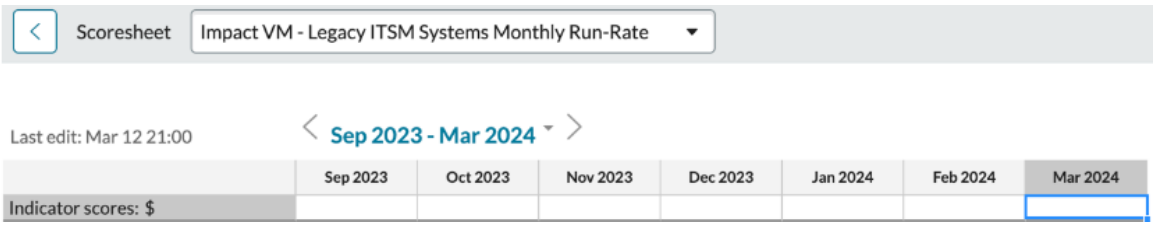
Para os Indicadores Manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas HAM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

**Importante:**
Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **Taxa de execução anual dos sistemas HAM legados**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




## Ativar coleta de dados para HAM

Ative o pacote de coleta de dados para HAM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **> Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **a VM de impacto – HAM – Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

**Importante:**
Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise da plataforma > Painel**e abra o **Impact VM – HAM**.
   Há duas guias: Mensal – HAM e Trimestralmente – HAM.
5. Para validar as pontuações no painel, 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.

- Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
- Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.

6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – HAM – Coleta de dados históricos**.

   **Importante:**
   NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra o **Impact VM – HAM**.
   Há duas guias: Mensal - HAM e Trimestralmente - HAM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos do HAM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos.

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |

Tradução automática

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

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto - HAM - Coleta mensal de dados |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto - HAM - Coleta de dados históricos |
| Painel | Impact VM — HAM |
| Widget | % de novas contratações com todo o HW provisionado até o 1º dia |
| Widget | Backlog como % de solicitações de HW |
| Widget | % de ativos de HW não contabilizados |
| Widget | % de ativos de HW em prática |
| Widget | % de ativos de HW em leasing que retornaram com atraso |
| Widget | % de ativos de HW com o campo "fim da vida útil" preenchido |
| Widget | Número de funcionários: número de FTEs do HAM |
| Widget | Taxa de execução anual de sistemas de HAM legados |
| Widget | Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de HW |
| Manual | Impact VM — % de novas contratações com todo o HW provisionado até o 1º dia |
| Fórmula | Impact VM – Backlog como % de solicitações de HW |
| Automatizado | Impact VM – Número de solicitações de HW criadas este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de solicitações de HW encerradas este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de ativos de HW não contabilizados |
| Automatizado | Impact VM — Número de ativos de HW contabilizados |
| Automatizado | Impact VM – Número de ativos de HW ausentes |
| Fórmula | Impact VM — % de ativos de HW em prática |
| Automatizado | Impact VM – Número de ativos de HW |
| Automatizado | Impact VM — Número de ativos de HW no inventário |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Manual | Impact VM — % de ativos de HW em leasing que retornaram com atraso |
| Manual | Impact VM — % de ativos de HW com o campo “fim da vida útil” preenchido |
| Manual | VM de impacto - nº de funcionários: nº de FTEs do HAM |
| Manual | Impact VM — Taxa de execução anual de sistemas de HAM legados |
| Automatizado | Impact VM: Número de indisponibilidades não planejadas de problemas de HW este mês |

## Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITSM

Instale e configure o Data Collection Content Pack for ITSM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados ITSM
2. Configurar coleta de dados para ITSM
3. Ativar coleta de dados para ITSM
4. Revisar artefatos de ITSM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

## Instalar o pacote de coleta de dados ITSM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve ativar trabalhos de coleta de dados.

### Antes de Iniciar

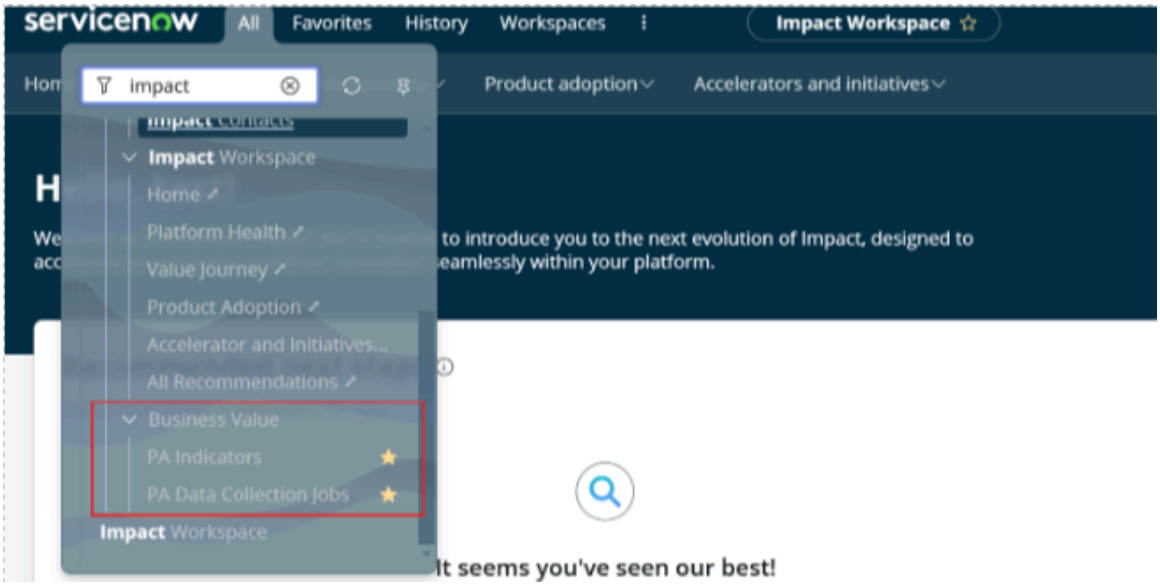
Função necessária: impactar usuários

### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do 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.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - ITSM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - ITSM - Coleta de dados históricos**

### Configurar coleta de dados para ITSM

Configure a coleta de dados para ITSM.

## Antes de Iniciar

**Nota:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais dos seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera como sendo de Nível 1 e Nível 2:

- Nível 1: suporte de primeira linha, mais comumente seu(s) grupo(s) de help desk/service desk
- Nível 2+: suporte de segunda e terceira linhas, são suas equipes de especialistas e também as equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

## Procedimento

1. Navegue até o módulo **Grupos** em Administração de usuários.
2. Abra os registros de grupo a serem usados no processo de Incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2+

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite a um administrador do sistema para tornar o campo visível no formulário.

Tradução automática

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

4. Atualize o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.

6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.

Se os grupos de atribuição mudarem, você precisará reclassificá-los.

7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de Nível 1 ou Nível 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione itil.

   c. Salve e atualize o formulário.

   d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

8. Para os Indicadores Manuais, adicione um novo ponto de dados a cada mês.

   Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador de taxa de execução anual de VM de impacto - Sistemas ITSM legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

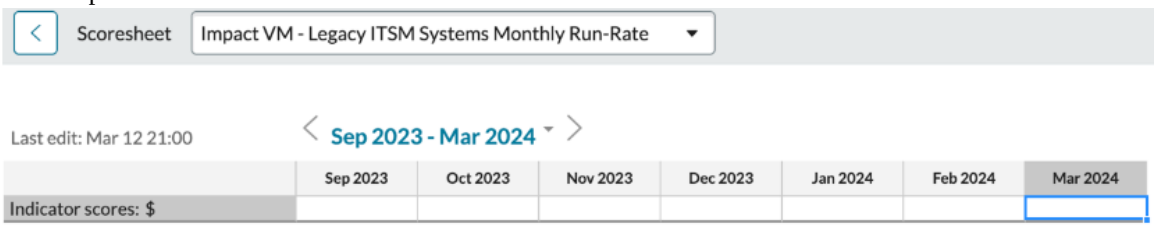
   **Nota:**
   Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses.

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.

**a.** Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas ITSM legados**.

**b.** Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para ITSM

Ative o pacote de coleta de dados para ITSM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – ITSM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

**Importante:**
Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra **o Impact VM – ITSM**.
   Há duas guias: Mensal – ITSM e Trimestralmente – ITSM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, siga um destes procedimentos:
   - Compare-os com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
   - Consulte o guia de coleta de dados para criar a métrica apropriada usando um relatório da ServiceNow.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

**a.** Navegue até **Análise de desempenho/plataforma > Coletor de dados> Trabalhos**e abra **Impact VM – ITSM – Coleta de dados históricos**.

**Importante:**
NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Tradução automática

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

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

**b.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

**c.** Navegue até **Análise da plataforma > Painel**e abra **Impact VM – ITSM**.
Há duas guias: Mensal - ITSM e Trimestralmente - ITSM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de ITSM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos. Para configurar o processo, o Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuário - Grupos.

**Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma**

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos especificados acima.

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Impact VM — Mudanças encerradas este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Membros do grupo |
| Origem do Indicador | VM de impacto – Usuários ativos |
| Origem do Indicador | VM de impacto – Incidentes encerrados este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Indisponibilidade encerrada este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Itens solicitados encerrados este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM – Solicitações atendidas este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Tempo médio de restauração — Indisponibilidades não planejadas (h) |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Tempo médio para encerrar um incidente (h) |
| Automatizado | Impact VM – Número de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas |
| Automatizado | Impact VM — Tempo médio para encerrar uma solicitação (h) |
| Automatizado | VM de impacto – Número de mudanças padrão encerradas |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de agentes de nível 2+ |
| Automatizado | VM de impacto: nº de indisponibilidades não planejadas este mês |
| Automatizado | VM de impacto - ITSM - Tempo médio para fechar uma mudança em horas |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de agentes de nível 1 |
| Automatizado | VM de impacto - nº de itens solicitados encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de solicitações atendidas este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de incidentes de nível 1 encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de mudanças encerradas este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de incidentes de nível 2+ encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de incidentes encerrados este mês |
| Automatizado | VM de impacto - nº de itens solicitados automatizados encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITSM — Número de usuários ativos |
| Manual | VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas ITSM legados |
| Fórmula | Impact VM — ITSM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 2+ este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de itens solicitados executados que foram automatizados este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de mudanças padrão encerradas este mês |
| Fórmula | Impact VM – % de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas este mês |
| Fórmula | VM de impacto – ITSM – Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1 este mês |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – ITSM – Coleta mensal 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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – ITSM – Coleta de dados históricos |
| Widget | % de mudanças encerradas que eram padrão |
| Widget | % de incidentes encerrados originados de chamadas telefônicas |
| Widget | % de itens solicitados executados que foram automatizados |
| Widget | Tempo médio para encerrar uma mudança (h) |
| Widget | Tempo médio para encerrar uma solicitação (h) |
| Widget | Tempo médio para encerrar um incidente (h) |
| Widget | Taxa de execução mensal de sistemas do ITSM legados |
| Widget | Tempo médio de restauração de indisponibilidades não planejadas (h) |
| Widget | Número de mudanças encerradas |
| Widget | Número de incidentes encerrados |
| Widget | Número de incidentes encerrados no nível 1 |
| Widget | Número de solicitações executadas |
| Widget | Número de incidentes de nível 2+ encerrados |
| Widget | Número de indisponibilidades não planejadas |
| Widget | Proporção de incidentes encerrados por agente de nível 2+ |
| Widget | Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1 |
| Widget | Número de usuários ativos |
| Painel | Impact VM — ITSM |
| Tipo de Grupo | Nível 1 |
| Tipo de Grupo | Nível 2+ |

Tradução automática

### Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITOM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para ITOM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para ITOM
2. Configurar coleta de dados para ITOM
3. Ativar coleta de dados para ITOM
4. Revisar artefatos de ITOM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados e Modificando a configuração de coleta de 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.

### Instalar o pacote de coleta de dados para ITOM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

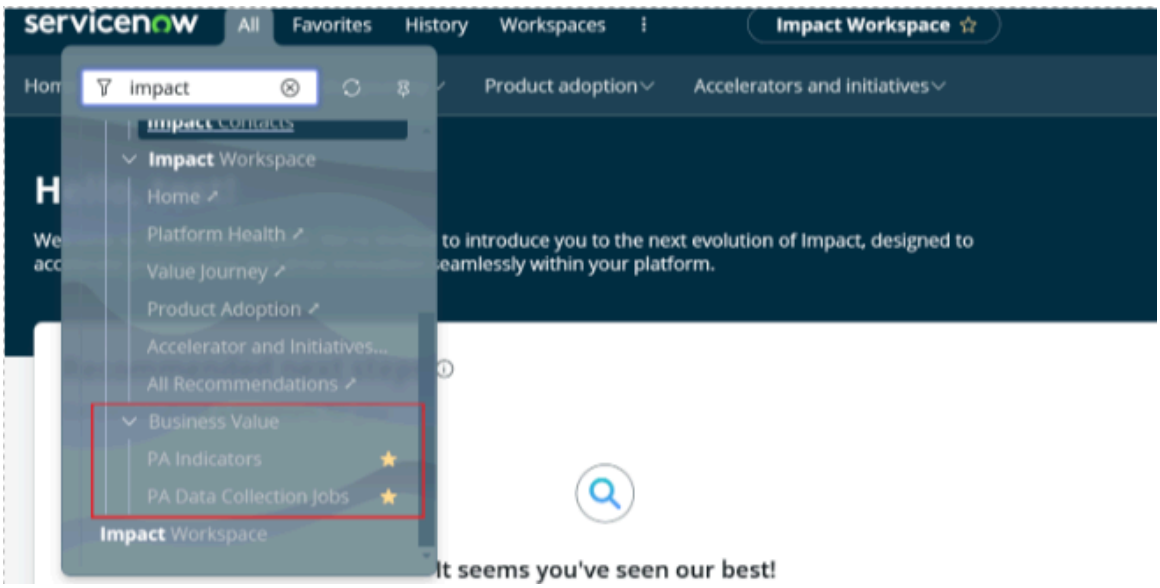
#### Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso do ITOM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

Função necessária: impactar usuários

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA**.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - ITOM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - ITOM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para ITOM

Configure a coleta de dados para ITOM.

#### Antes de Iniciar

**Nota:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais dos seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera como sendo de Nível 1 e Nível 2:

Tradução automática

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

- Nível 1: suporte de primeira linha, mais comumente seu(s) grupo(s) de help desk/service desk
- Nível 2+: suporte de segunda e terceira linhas, são suas equipes de especialistas e também as equipes de fornecedores em potencial

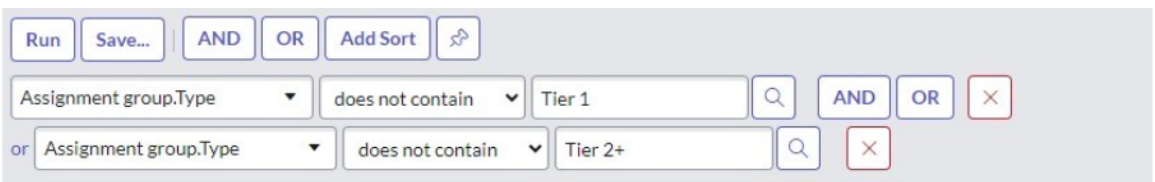
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegue até o módulo **Grupos** em Administração de usuários.
2. Abra os registros de grupo a serem usados no processo de Incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2+

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite a um administrador do sistema para tornar o campo visível no formulário.
4. Atualize o registro.
5. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição.

6. Para validar, execute uma consulta na tabela de incidentes para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.




   Se os grupos de atribuição mudarem, você precisará reclassificá-los.
7. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de Nível 1 ou Nível 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo ITIL também seja adicionado ao grupo:

   a. Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

   b. No campo Tipo, adicione itil.

   c. Salve e atualize o formulário.

   d. Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

Tradução automática

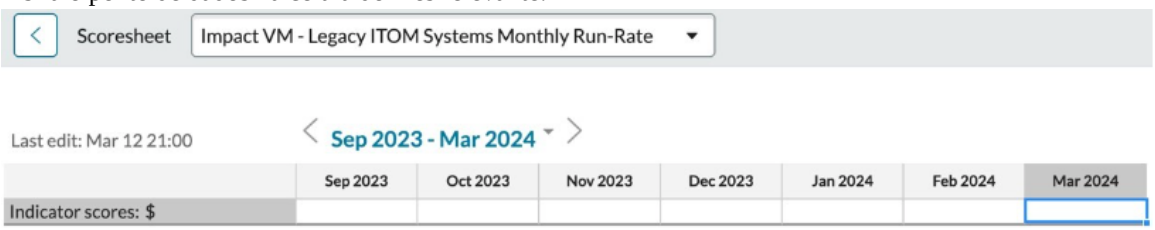
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Para os Indicadores Manuais, adicione um novo ponto de dados a cada mês.
   Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador de Taxa de Execução Anual dos Sistemas ITOM Legados de Impacto, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

   **Importante:**
   Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses.

   a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas ITOM legados**.

   b. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para ITOM

Ative o pacote de coleta de dados para ITOM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

#### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

#### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – ITOM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

   **Importante:**
   Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra **o Impact VM – ITOM**.
   Há duas guias: Mensal – ITOM e Trimestralmente – ITOM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtros na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

Tradução automática

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

**a.** Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **>Trabalhos**e abra **Impact VM – ITOM – Coleta de dados históricos**.

> **Importante:**
> NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

- Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

**b.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

**c.** Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra **o Impact VM – ITOM**.
Há duas guias: Mensal - ITOM e Trimestralmente - ITOM. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de ITOM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Performance Analytics da ServiceNow e inclui tipos de artefatos.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos. Para configurar o processo, o Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuário - Grupos.

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta automatizada de dados será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |

Tradução automática

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

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

**Nota:**
As frequências de todos os indicadores e origens de indicador aplicáveis foram alteradas de trimestral para mensal. Se esta não for a primeira vez que usa este pacote de conteúdo, você deve executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em um aprimoramento futuro do painel.

Além disso, esta versão do app ITOM Data Collection depende do licenciamento de produto ITSM para as métricas destacadas abaixo. Atualmente, a solução alternativa envolve a atualização manual dessas métricas no Impact.

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de incidentes encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de incidentes de nível 1 encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de incidentes de nível 2+ encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Tempo médio para encerrar um incidente (h) |
| Automatizado | Impact VM — Incidentes criados automaticamente este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de alertas acionados este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de eventos virtuais este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de alertas não secundários este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de indisponibilidades não planejadas este mês |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Tempo médio de restauração — Indisponibilidades não planejadas (h) |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de usuários ativos |
| Automatizado | Impact VM — ITOM — Número de agentes de nível 1 |
| Automatizado | VM de impacto - ITOM - nº de agentes de nível 2+ |
| Fórmula | Impact VM — ITOM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1 este mês |
| Fórmula | Impact VM — ITOM — Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 2+ este 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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Fórmula | Impact VM — % de incidentes criados automaticamente este mês |
| Fórmula | Impact VM – % de correlação de alertas este mês |
| Manual | Impact VM — Taxa de execução mensal de sistemas ITOM legados |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – Coleta de dados mensal |
| Widget | % de incidentes criados automaticamente |
| Widget | % de correlação de alertas |
| Widget | Tempo médio para encerrar um incidente (h) |
| Widget | Taxa de execução de sistemas ITOM legados. |
| Widget | Tempo médio de restauração de indisponibilidades não planejadas (h) |
| Widget | Número de usuários ativos |
| Widget | Número de incidentes encerrados |
| Widget | Número de incidentes encerrados no nível 1 |
| Widget | Número de incidentes de nível 2+ encerrados |
| Widget | Número de indisponibilidades não planejadas |
| Widget | Proporção de incidentes encerrados por agente de nível 2+ |
| Widget | Proporção de incidentes encerrados por agente da central de serviços de nível 1 |
| Painel | Impact VM — ITOM |
| Tipo de Grupo | Nível 1 |
| Tipo de Grupo | Nível 2+ |

## Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para RH

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados de RH.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para RH
2. Configurar coleta de dados para RH
3. Ativar coleta de dados para RH
4. Revisar artefatos de RH

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para RH

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta 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.

### Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso de RH nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

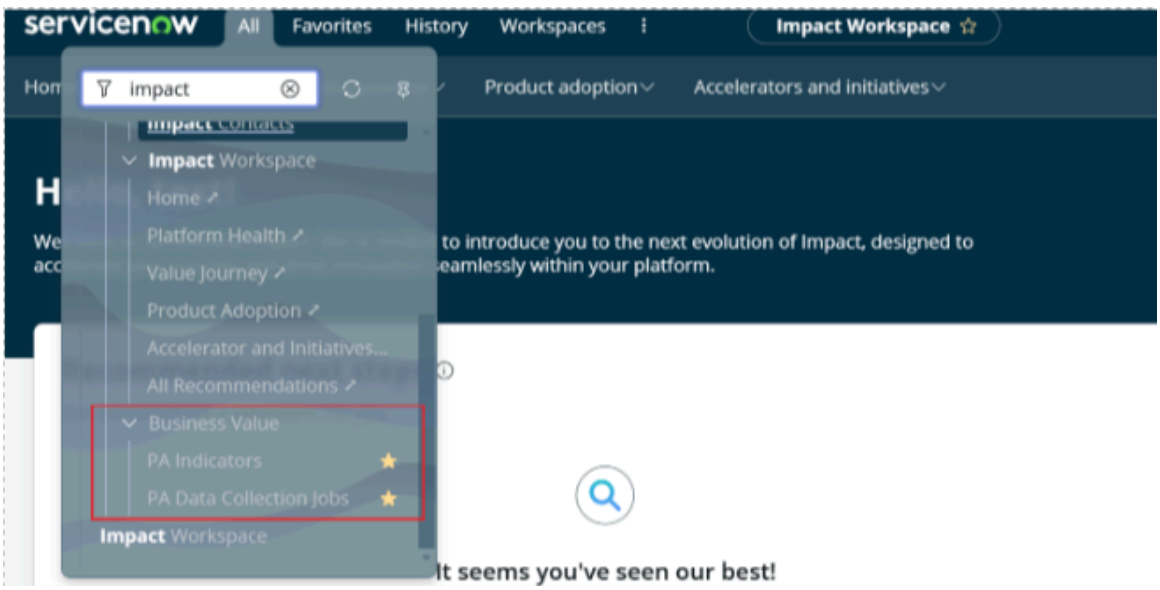
As definições de métrica de sucesso de RH nesta aplicação também dependem dos seguintes pacotes de conteúdo da loja para as definições de serviço de RH pré-criadas:

- Desligamento - Separação voluntária
- Desligamento - Redução no efetivo
- Desligamento - Separação involuntária
- Transferências de funcionários

Função necessária: impactar usuários

### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA**.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de Impacto - RH - Coleta de Dados Mensal**
   - **VM de Impacto - RH - Coleta de Dados Históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para RH

Configure a coleta de dados para RH.

Tradução automática

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

### Antes de Iniciar

**Nota:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, esta configuração deve ser feita apenas uma vez.

Você precisa determinar quais dos seus grupos de atribuição são aproveitados nos fluxos de trabalho de Incidente, Mudança e Solicitação que você considera como sendo de Nível 1 e Nível 2:

- Nível 1: suporte de primeira linha, mais comumente seu(s) grupo(s) de help desk/service desk
- Nível 2+: suporte de segunda e terceira linhas, são suas equipes de especialistas e também as equipes de fornecedores em potencial

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegue até o módulo **Grupos** em Administração de usuários.
2. Abra os registros de grupo a serem usados no processo de Incidente como o Grupo de atribuição.
3. Adicione um dos seguintes tipos ao registro:
   - Nível 1
   - Nível 2+

   O tipo pode não aparecer por padrão no formulário do grupo. Solicite a um administrador do sistema para tornar o campo visível no formulário.
4. Adicione o tipo **humano_resources** ao registro para diferenciá-lo de outros grupos de hierarquização em outras linhas de produto.
5. Atualize o registro.
6. Repita essas etapas para todos os grupos de atribuição em potencial.

7. Para validar, execute uma consulta na tabela Caso de RH para grupos de atribuição que ainda não estão classificados para validar que você classificou todos os grupos.

   Se os grupos de atribuição mudarem, você precisará reclassificá-los.
8. Para problemas em que o campo Grupo de atribuição não mostra grupos de Nível 1 ou Nível 2 em incidentes, mudanças ou solicitações, certifique-se de que o tipo ITIL também seja adicionado ao 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.

**a.** Navegar até **Segurança do sistema > Usuários e grupos > Grupos**.

**b.** No campo Tipo, adicione itil.

**c.** Salve e atualize o formulário.

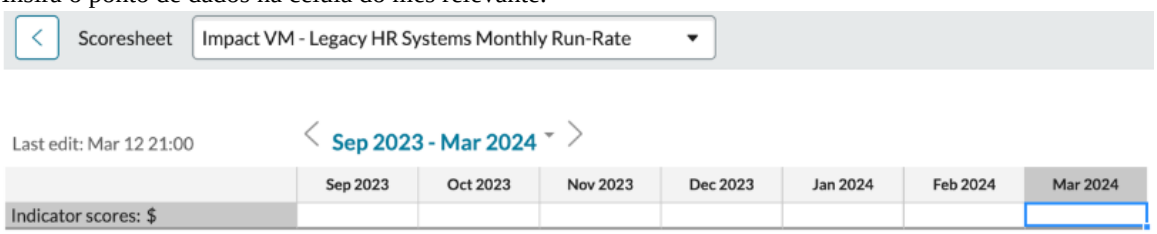
**d.** Atualize o formulário de incidente, mudança ou solicitação e verifique novamente o grupo de atribuição. O grupo agora deve aparecer.

**9.** Para os Indicadores Manuais, adicione um novo ponto de dados a cada mês.
Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas de RH legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

> **Importante:**
> Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses.

**a.** Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas de RH legados**.

**b.** Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para RH

Ative o pacote de coleta de dados para RH depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

> **Importante:**
> Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

**1.** Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **o Impact VM – RH - Coleta de dados mensal**.

**2.** Selecione **Ativo**e atualize o registro.

> **Importante:**
> Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra o **Impact VM – RH**.
   Existem duas guias: Mensal – RH e Trimestralmente – RH.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – RH – Coleta de dados históricos**.

   > **Importante:**
   > NÃO selecione Ativo como A coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra o **Impact VM – RH**.
   Existem duas guias: Mensal - RH e Trimestralmente - RH.

   d. Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de RH

O aplicativo de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para o aplicativo Performance Analytics da ServiceNow.

## Análise de desempenho/plataforma

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos. Para configurar o processo, o Tipo de grupo é a classificação de grupo para Administração de usuário - Grupos.

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |

Tradução automática

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

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

**Nota:**
As frequências de todos os indicadores e origens de indicador aplicáveis foram alteradas de trimestral para mensal. Se esta não for a primeira vez que usa este pacote de conteúdo, você deve executar um trabalho histórico de linha de base (trabalho de coleta de dados) para capturar dados históricos aplicáveis. Os dados históricos serão visualizados em um aprimoramento futuro do painel.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Origem do Indicador | Impact VM — Usuários ativos |
| Origem do Indicador | Impact VM – Funcionário integrado este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Tarefas de ciclo de vida de RH encerradas este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Casos de RH abertos este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM – Funcionário desligado este mês |
| Origem do Indicador | Impact VM — Membros do grupo |
| Origem do Indicador | Impact VM — Casos encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Casos de RH abertos originados de chamadas telefônicas |
| Automatizado | Impact VM – Número de agentes de RH de nível 2+ |
| Automatizado | Impact VM – Número de agentes de RH de nível 1 |
| Automatizado | Impact VM – Número de tarefas de transferência este mês |
| Automatizado | VM de impacto – Número de casos de RH de nível 2+ encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de RH de nível 1 encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de transferência encerrados este 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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de desligamento encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de recém-contratados separados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de tarefas de integração este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de tarefas de desligamento este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de RH abertos este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de evento de ciclo de vida de integração encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de casos de RH encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de recém-contratados este mês |
| Fórmula | VM de impacto – Taxa de retenção de recém-contratados no ano 1 este mês |
| Fórmula | Impact VM — Proporção de casos de nível 2+ por agente de nível 2+ |
| Fórmula | Impact VM — Proporção de casos de nível 1 por agente de nível 1 |
| Fórmula | Impact VM – Média de atividades por caso de transferência este mês |
| Fórmula | Impact VM – Média de atividades por caso de desligamento este mês |
| Fórmula | Impact VM – Média de atividades por caso de integração este mês |
| Fórmula | Impact VM – % de casos de RH abertos originados de chamadas telefônicas este mês |
| Manual | VM de impacto – Taxa de execução anual dos sistemas de RH legados |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – Coleta de dados mensal |
| Widget | Proporção de casos de nível 2+ para agente de nível 2+ |
| Widget | Porcentagem de casos de RH originados de chamadas telefônicas |
| Widget | Taxa de execução anual de sistemas de RH legados |
| Widget | Média de atividades por caso de desligamento este mês |
| Widget | Número de casos de RH encerrados este mês |
| Widget | Taxa de retenção de funcionários no primeiro ano este mês |
| Widget | Número de casos de RH de nível 1 encerrados este mês |
| Widget | Média de atividades por caso de integração este mês |
| Widget | Proporção de casos de nível 1 para agentes de nível 1 |
| Widget | Média de atividades por caso de transferência este mês |
| Widget | Número de casos de RH de nível 2 encerrados este mês |
| Painel | Impact VM — RH |
| Tipo de Grupo | Nível 1 |
| Tipo de Grupo | Nível 2+ |

Tradução automática

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

### Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SecOps

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para SecOps.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para SecOps
2. Configurar coleta de dados para SecOps
3. Ativar coleta de dados para SecOps
4. Revisar artefatos de SecOps

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para SecOps

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

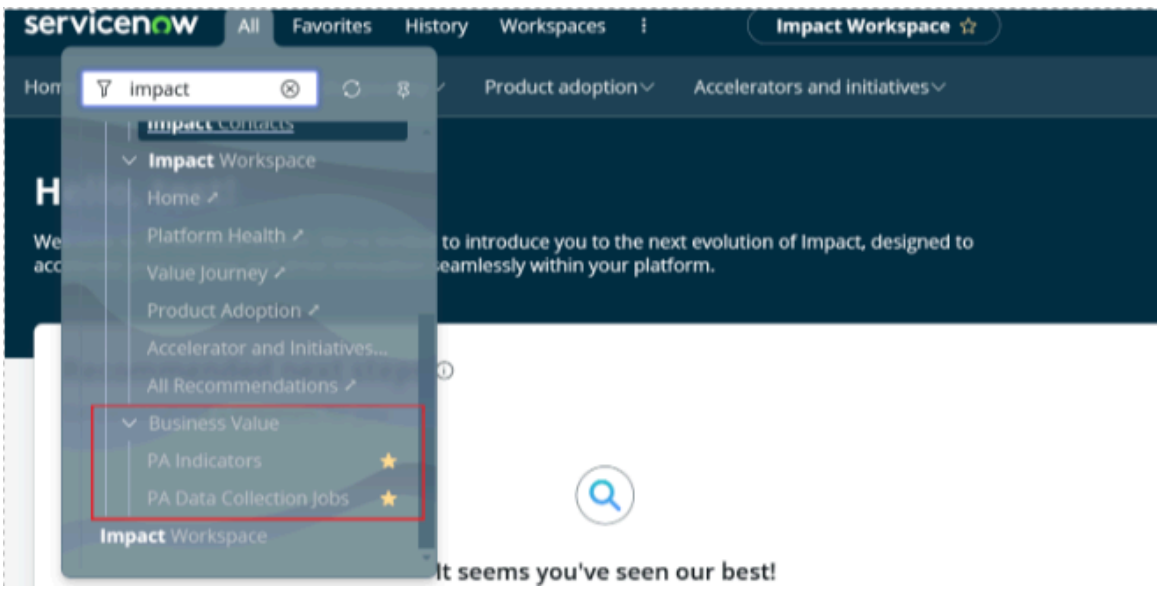
#### Antes de Iniciar

As definições da métrica de sucesso de SecOps nesta aplicação dependem de outras aplicações. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

Função necessária: impactar usuários

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do PA**.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione 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.

- **VM de impacto - SecOps - Coleta de dados mensal**
- **VM de impacto - SecOps - Coleta de dados históricos**

Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para SecOps

Configure a coleta de dados para SecOps.

#### Antes de Iniciar

Você não precisa atribuir Tipos de grupo para configurar a Coleta de dados para SecOps, mas precisa inserir pontos de dados manuais.

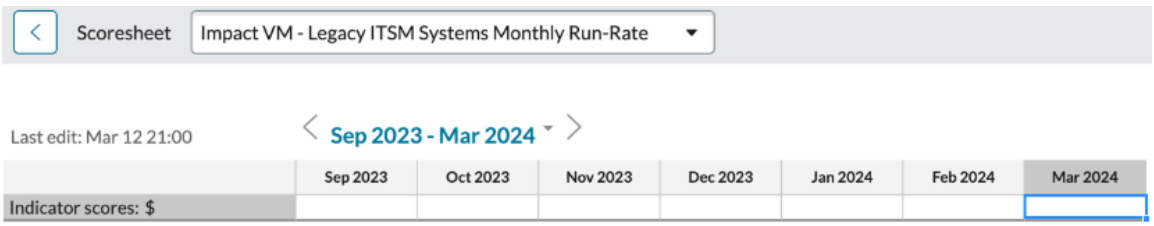
Para os Indicadores Manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador de taxa de execução anual de VM de impacto - Sistemas SecOps legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

**Importante:**
Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses.

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

#### Procedimento

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual de sistemas SecOps legados**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




### Ativar coleta de dados para SecOps

Ative o pacote de coleta de dados para SecOps depois de habilitá-lo e configurá-lo.

#### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

#### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – SecOps - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize 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.

**Importante:**
Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra **o Impact VM – SecOps**.
   Há duas guias: Mensal – SecOps e Trimestralmente – SecOps.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – SecOps – Coleta de dados históricos**.

   **Importante:**
   NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **o Impact VM – SecOps**.
   Existem duas guias: Mensal - SecOps e Trimestralmente - SecOps.

   (Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de SecOps

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos.

#### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo 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.

### Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto - SecOps - Coleta de dados mensal |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto - SecOps - Coleta mensal de dados históricos |
| Painel | Impact VM — SecOps |
| Widget | Proporção do número de itens vulneráveis com tarefa de correção para a equipe de vulnerabilidade |
| Widget | Proporção de itens de vulnerabilidade encerrados para tarefa de correção encerrada |
| Widget | % de SIs resolvidos pela equipe de resposta de SOC de nível 1 |
| Widget | Proporção de incidentes de segurança tratados no nível 1 para o número de FTEs de SOC de nível 1 |
| Widget | Proporção de incidentes de segurança tratados no nível 2+ para o número de FTEs de SOC de nível 2+ |
| Widget | % de itens vulneráveis críticos não resolvidos |
| Widget | Idade média dos itens de vulnerabilidade críticos encerrados |
| Widget | % de itens vulneráveis não críticos não resolvidos |
| Widget | Idade média dos itens vulneráveis não críticos em encerramento (dias) |
| Widget | Tempo médio para fechar um SI (dias) |
| Fórmula | Impact VM – Proporção do número de itens vulneráveis com tarefa de correção para o tamanho da equipe de vulnerabilidade |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — Número de itens vulneráveis com tarefa de correção aberta este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de FTEs da equipe de vulnerabilidade |
| Fórmula | Impacto VM — Proporção de itens de vulnerabilidade encerrados para tarefa de correção encerrada |
| Automatizado | Impact VM — Número de itens vulneráveis encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Número de tarefas de correção encerradas este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de incidentes de segurança resolvidos pelos membros dedicados do SOC (nível um) |
| Automatizado | Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados por nível 1 este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados este mês |
| Fórmula | Impact VM – Proporção do total de incidentes de segurança resolvidos no nível 1 em relação ao número total de equipes de SOC de nível 1 |
| Automatizado | Impact VM — Número de analistas SOC (nível 1) |
| Fórmula | Impact VM — Proporção do total de incidentes de segurança resolvidos no nível 2+ em relação ao número total de equipes de SOC de nível 2+ |
| Automatizado | Impact VM — Número de incidentes de segurança encerrados por nível 2+ este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de analistas SOC (nível 2) |
| Fórmula | Impact VM — % de itens vulneráveis críticos não resolvidos |
| Automatizado | Impact VM — Número de itens vulneráveis críticos abertos este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de vulnerabilidades abertas este mês |
| Fórmula | Impact VM — Idade média dos itens de vulnerabilidade críticos encerrados |
| Automatizado | Impact VM — Tempo para encerrar itens de vulnerabilidade críticos |
| Automatizado | Impact VM — Itens vulneráveis P1 — P2 este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de itens vulneráveis não críticos não resolvidos |
| Automatizado | Impact VM — Número de itens vulneráveis não críticos abertos este mês |
| Fórmula | Impact VM — Idade média dos itens de vulnerabilidade não críticos encerrados |
| Automatizado | Impact VM — Idade média dos itens vulneráveis não críticos em encerramento (dias) |
| Automatizado | Impact VM — Número de itens vulneráveis (P3, P4, P5) não críticos este mês |
| Fórmula | Impact VM — Tempo médio para fechar SI (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.

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Automatizado | Impact VM — Soma da duração de incidentes de segurança encerrados |

### Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para SPM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para GPS.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para GPS
2. Configurar coleta de dados para GPS
3. Ativar coleta de dados para GPS
4. Revisar artefatos de SPM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Instalar o pacote de coleta de dados para GPS

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

#### Antes de Iniciar

As definições de métrica de sucesso de GPS nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

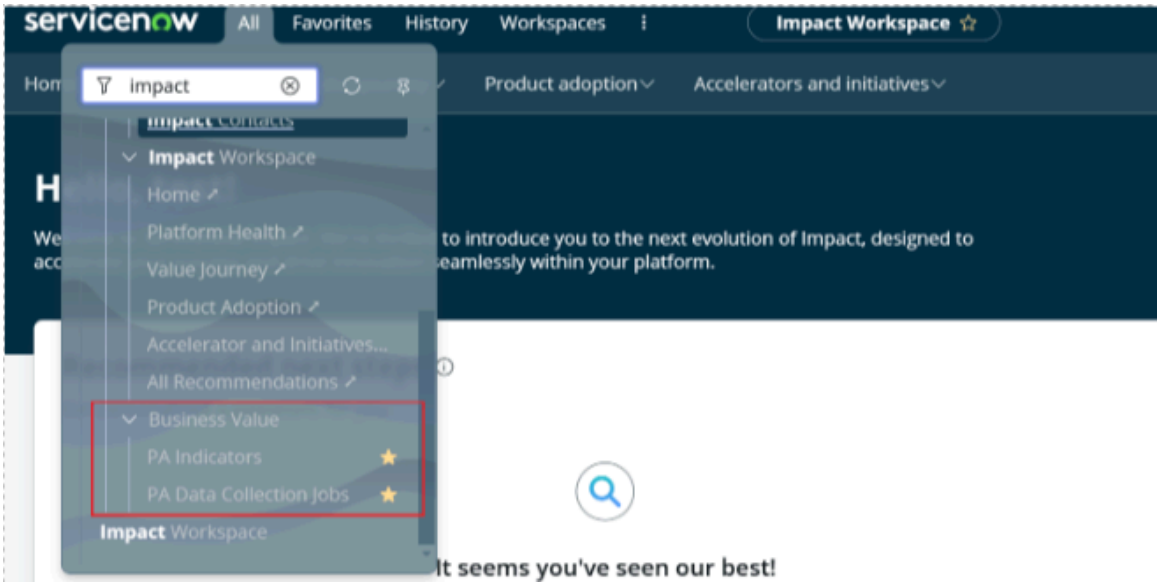
Função necessária: impactar usuários

#### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do 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.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - GPS - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - GPS - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para GPS

Configure a coleta de dados para GPS.

**Antes de Iniciar**
Você não precisa atribuir tipos de grupo para configurar a coleta de dados para GPS, mas precisa inserir pontos de dados manuais.

Para os Indicadores Manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas GPS legados, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

**Importante:**
Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses

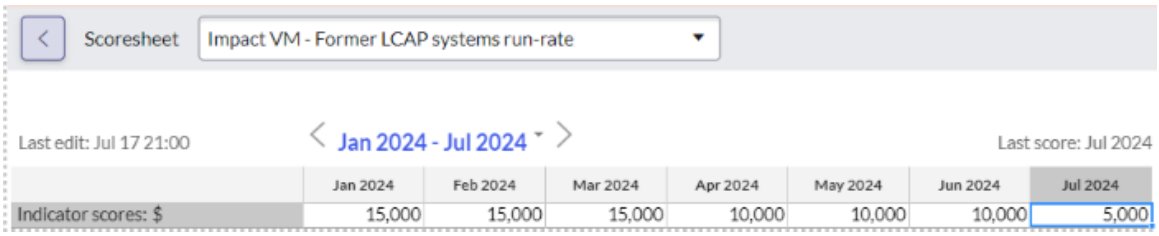
Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas de GPS legados**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




## Ativar coleta de dados para GPS

Ative o pacote de coleta de dados para GPS depois de habilitá-lo e configurá-lo.

### Antes de Iniciar

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

**Importante:**
Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

### Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – SPM - Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

**Importante:**
Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Painel**e abra **o Impact VM – SPM**.
   Existem duas guias: Mensal – SPM e Trimestral – SPM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – SPM – Coleta de dados históricos**.

   **Importante:**
   NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados 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.

- Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
- Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

**b.** Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

**c.** Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **o Impact VM – SPM**.
Existem duas guias: Mensal - SPM e Trimestralmente - SPM.

(Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de SPM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos.

**Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma**

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – GPS – Coleta mensal de dados |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – GPS – Coleta de dados históricos |
| Painel | Impact VM — SPM |
| Widget | % de projetos concluídos que são identificados como alinhados à estratégia |
| Widget | Média do tempo de ciclo para demanda aprovada (dias) |
| Widget | Duração média do projeto (semanas) |
| Widget | Valores reais do orçamento do projeto x previsão |
| Widget | Média do orçamento sob gestão por PM |
| Widget | Média do esforço total necessário por demanda |
| Widget | % da equipe do projeto gasto em tarefas administrativas |
| Widget | Total de benefícios das demandas para desativar/migrar o sistema legado |
| Widget | % de obtenção de benefícios previstos este mês |
| Fórmula | Impact VM — % de projetos concluídos que são identificados como alinhados à estratégia |
| Automatizado | Impact VM — Número de projetos concluídos este mês |
| Automatizado | Impact VM — Número de projetos concluídos este mês com objetivo primário atribuído |
| Fórmula | Impact VM – Média do tempo de ciclo para demanda aprovada (dias) |
| Automatizado | Impact VM — Idade total da demanda para projeto este mês (dias) |
| Automatizado | Impact VM – Total de demandas para projetos este mês |
| Fórmula | Impact VM – Duração média do projeto (semanas) |
| Automatizado | Impact VM — Número total dos projetos concluídos este mês |
| Automatizado | Impact VM – Soma da duração real do projeto |
| Fórmula | Impact VM — Valores reais do orçamento do projeto x previsão |
| Automatizado | Impact VM – Custo real total dos projetos encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Custo orçado total dos projetos encerrados este mês |
| Fórmula | Impact VM – Média do orçamento sob gestão por PM |
| Automatizado | Impact VM – Número de gerentes de projeto |
| Fórmula | Impact VM – Média do esforço total necessário por demanda |
| Automatizado | Impact VM — Número de demandas concluídas este mês |
| Automatizado | Impact VM – Total de horas alocadas para todas as demandas concluídas |
| Manual | Impact VM — % da equipe do projeto gasto em tarefas administrativas |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

| Tipo de artefato | Nome |
|---|---|
| Manual | Impact VM — Total de benefícios das demandas para desativar/migrar o sistema legado |
| Fórmula | Impact VM — % de obtenção de benefícios previstos este mês |
| Automatizado | Impact VM – Total de benefícios reais obtidos nos projetos encerrados este mês |
| Automatizado | Impact VM – Total de benefícios previstos obtidos nos projetos concluídos este mês |

## Pacote de conteúdo de coleta de dados da Gestão de valor de impacto para IRM

Instale e configure o pacote de conteúdo de coleta de dados para IRM.

Execute as etapas na seguinte ordem:

1. Instalar o pacote de coleta de dados para IRM
2. Configurar coleta de dados para IRM
3. Ativar coleta de dados para IRM
4. Revisar artefatos de IRM

Você também pode modificar a configuração a qualquer momento e manter as personalizações quando estiver pronto para fazer o upgrade. Para obter mais informações, consulte Modificando a configuração de coleta de dados e Como atualizar o pacote de conteúdo de coleta de dados.

## Instalar o pacote de coleta de dados para IRM

Para habilitar o pacote de coleta de dados, você deve instalar plug-ins dependentes e ativar trabalhos de coleta de dados.

### Antes de Iniciar

As definições da métrica de sucesso do IRM nesta aplicação dependem de outra aplicação. Certifique-se de que os plug-ins necessários estejam instalados, caso ainda não estejam instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

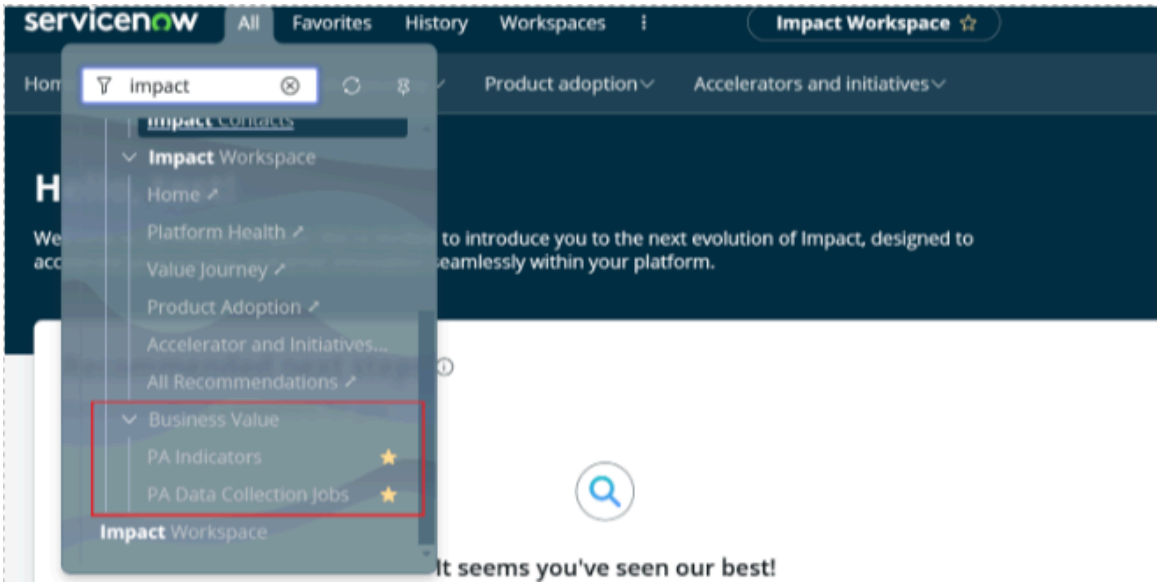
Função necessária: impactar usuários

### Procedimento

1. Navegue até o espaço Impacto em sua instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Valor comercial** > **Trabalhos de coleta de dados do 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.




3. Selecione **Trabalhos de coleta de dados do PA**.
4. Pesquise e selecione o seguinte:
   - **VM de impacto - IRM - Coleta mensal de dados**
   - **VM de impacto - IRM - Coleta de dados históricos**

   Se você estiver com problemas para encontrar os trabalhos de coleta de dados, verifique se os plug-ins dependentes de coleta de dados necessários estão instalados corretamente. Consulte Instalar plug-ins dependentes do pacote de conteúdo de coleta de dados.

### Configurar coleta de dados para IRM

Configure a coleta de dados para IRM.

**Antes de Iniciar**

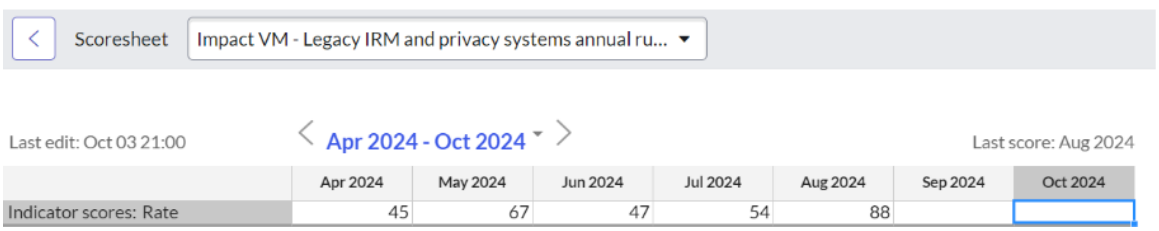
Para os Indicadores Manuais, você deve adicionar um novo ponto de dados a cada mês. Por exemplo, dada a natureza fixa do indicador de Taxa de Execução Anual de Sistemas IRM Legados de Impacto, você só precisa inserir este ponto de dados uma vez.

> **Importante:**
> Se você não tiver acesso total ao Performance/Platform Analytics por meio de uma assinatura Pro ou Enterprise, será necessário inserir este ponto de dados todos os meses

Função necessária: admin, pa_power_user, pa_admin ou pa_data_collector

**Procedimento**

1. Navegar até **Performance/PlatformAnalytics** > **Folha de pontuação**e selecione **VM de impacto - Taxa de execução anual dos sistemas IRM legados**.
2. Insira o ponto de dados na célula do mês relevante.




Tradução automática

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

### Ativar coleta de dados para IRM

Ative o pacote de coleta de dados para IRM depois de habilitá-lo e configurá-lo.

**Antes de Iniciar**

A coleta de dados mensal em Performance/Performance Analytics é executada em uma programação.

> **Importante:**
> Para colocar a coleta de dados em funcionamento, execute a configuração mensal apenas uma vez.

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_data_collector

**Procedimento**

1. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **a VM de impacto – IRM – Coleta de dados mensal**.
2. Selecione **Ativo**e atualize o registro.

   > **Importante:**
   > Para a execução de trabalho mensal, você não deve fazer mudanças no Dia (do mês) e na Hora (do dia) do trabalho. A hora do dia é determinada com base no fuso horário do sistema. Você deve manter a programação padrão, pois ela funciona melhor com as frequências atuais dos indicadores.

3. Para fazer uma simulação da coleta de dados mensal, selecione **Executar agora**.
4. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **a VM de impacto – IRM**.
   Há duas guias: Mensal – IRM e Trimestralmente – IRM.
5. **Opcional:** Para validar as pontuações no painel, compare-as com os números obtidos ao aplicar as mesmas condições de filtro na tabela de fatos.
6. **Opcional:** Para executar trabalhos históricos, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Análise de desempenho/plataforma** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**e abra **Impact VM – IRM – Coleta de dados históricos**.

   > **Importante:**
   > NÃO selecione Ativo como coleta de dados históricos na análise de desempenho/plataforma é executada sob demanda.

   Para execução de trabalho histórico, ajuste os meses iniciais relativos de acordo com os dados disponíveis.

   - Se você não tiver uma versão completa do Performance/Platform Analytics, os dados históricos não serão capturados além de 180 dias a partir da data de execução do trabalho.
   - Se você tiver a versão completa do Performance/Platform Analytics, poderá alterar a Data de início relativa para um intervalo de tempo maior que 6 meses. Por exemplo, você pode alterar o Início relativo de 6 meses para 12 meses.

   b. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho de coleta de dados históricos.

   c. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painel**e abra **a VM de impacto – IRM**.

Tradução automática

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

Há duas guias: Mensal - IRM e Trimestralmente - IRM.

(Optional) Para validar dados históricos de qualquer indicador específico, selecione o widget no painel.

### Revisar artefatos de IRM

A aplicação de coleta de dados contém uma estrutura de métrica de dados pré-criada para a aplicação Análise de desempenho/plataforma da ServiceNow.

O pacote de conteúdo vem com os seguintes tipos de artefatos.

**Tipos de artefatos de análise de desempenho/plataforma**

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Origem do Indicador | Captura os conjuntos de dados básicos e os confirma na memória de trabalho da plataforma para fornecer a base para os cálculos. Isso também é chamado de cubo de dados. |
| Indicador Automatizado | Definição de cálculo básico no conjunto de dados de origem do indicador, potencialmente com condições de filtro adicionais que você aplica antes de fazer o cálculo. |
| Indicador Manual | Métrica para a qual não há conjunto de dados na plataforma. Requer que você adicione manualmente um ponto de dados. |
| Indicador de Fórmula | Um cálculo mais abrangente, como cálculos de porcentagem e proporção que exigem vários pontos de dados do indicador automatizado para o cálculo. |
| Trabalhos de coleta de dados | Programação na qual a coleta de dados automatizada será executada. |
| Widgets | Configuração para a visualização da IU de um indicador. |
| Painel | Exibição de uma coleção de widgets em um painel. Este painel contém duas guias. Uma guia contém widgets que mostram valores trimestrais e a outra contém widgets que mostram valores mensais. |

## Artefatos por tipo

O app contém os seguintes artefatos para cada um dos tipos de artefatos especificados acima.

**Artefatos por tipo**

| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – IRM – Coleta mensal de dados |
| Trabalho de coleta de dados | VM de impacto – IRM – Coleta de dados históricos |
| Painel | Impact VM — IRM |
| Widget | Nº de funcionários: nº de FTEs da equipe de auditoria interna |
| Widget | Nº de controles: nº de FTEs de gerenciadores de risco (TI, Ent Op) |
| Widget | Nº de eventos de risco grave |
| Widget | Média perda por evento de risco grave |
| Widget | Média perda por evento de risco menor |

Tradução automática

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

### Artefatos por tipo

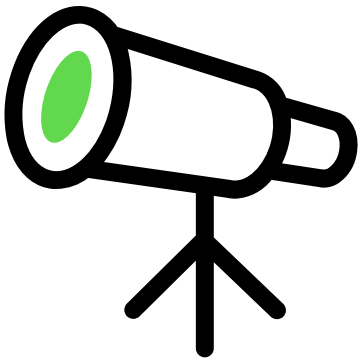
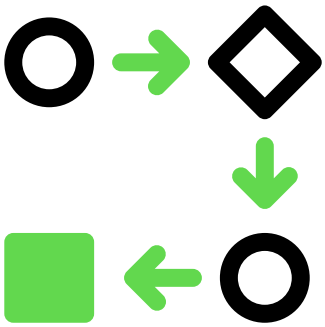
| Tipo de artefato | Descrição |
|---|---|
| Widget | Média tempo gasto por controle por ano (em horas) |
| Widget | Nº de controles relacionados à privacidade: nº de FTEs da equipe de privacidade |
| Widget | Nº de eventos de risco menor |
| Widget | Gestão de riscos terceirizada gasto como % da média gestão de risco. gastar |
| Widget | Taxa de execução anual dos sistemas de privacidade e IRM legados |
| Fórmula | Impact VM — Proporção do número de funcionários : Número de FTEs da equipe de auditoria interna |
| Automatizado | Impact VM — Número de FTEs da equipe de auditoria interna |
| Automatizado | Impact VM – Número de funcionários |
| Fórmula | Impact VM – Proporção do número total de controles para o número de FTEs entre os gerentes de risco |
| Automatizado | Impact VM – Número de FTEs entre os gerentes de risco |
| Automatizado | Impact VM — Número de controles relacionados à privacidade |
| Automatizado | Impact VM – Número de eventos de risco maior |
| Fórmula | Impact VM – Redução na perda média por evento de risco maior |
| Automatizado | VM de impacto – Perda bruta de evento de risco grave |
| Automatizado | Impact VM – Número de eventos de risco maior |
| Fórmula | Impact VM – Redução na perda média por evento de risco menor |
| Automatizado | Impact VM – Perda bruta para evento de risco menor |
| Automatizado | VM de impacto – nº de eventos de risco menor |
| Fórmula | Impact VM — Tempo médio gasto por controle por ano (h) |
| Automatizado | Impact VM — Número total de controles |
| Manual | Impact VM — Tempo total gasto por ano (h) |
| Fórmula | Impact VM – Proporção do número de controles relacionados à privacidade: Número de FTEs da equipe de privacidade |
| Automatizado | Impact VM — Número de controles relacionados à privacidade |
| Automatizado | Impact VM – Número de FTEs da equipe de privacidade |
| Automatizado | Impact VM – Número de eventos de risco menor |
| Manual | Gestão de riscos terceirizada gasto como % da média gestão de risco. gastar |
| Manual | Taxa de execução anual dos sistemas de privacidade e IRM legados |

Tradução automática

## Adoção de produto

Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas para sua instância da ServiceNow.

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

| Mapas de capacidades | Roadmaps de adoção de produto | Assinaturas |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| Exiba o cenário completo de seus produtos licenciados da ServiceNow e o status de sua utilização. | Veja uma sequência de implementação recomendada para as capacidades da plataforma ServiceNow. | Exiba uma lista de todas as assinaturas da ServiceNow e o valor de compra a que você tem direito. |

## Mapas de capacidades

Veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.

### Visão geral dos mapas de capacidades

Os mapas de capacidades oferecem transparência e clareza aos clientes em sua plataforma ServiceNow com uma lista abrangente dos produtos e capacidades que você comprou. As descrições desses recursos são fornecidas e podem ser detalhadas para explorar informações adicionais sobre eles.

Você obtém mapas de capacidades separados para cada instância, pois quando mais de uma instância está presente, um mapa de capacidades é gerado para cada uma.

O status das capacidades pode ser gerenciado para identificar quais capacidades estão sendo usadas, quais não estão em uso, quais são planejadas e quais estão no processo de implementação. Além disso, você também verá recomendações da sua equipe de impacto para considerar a implementação.

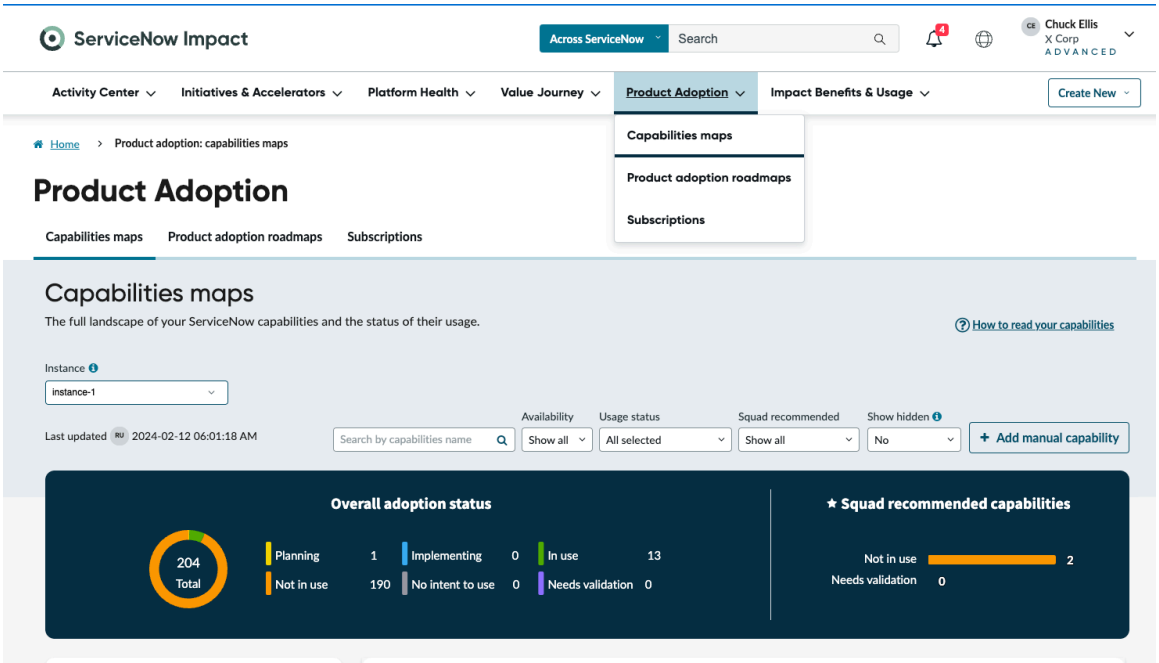
**Nota:**
Se um grupo de partes interessadas tiver sido habilitado, o mapa de capacidades exibirá somente as instâncias que estão associadas a um grupo de partes interessadas. Caso haja uma instância que não seja exibida no mapa de capacidades, confirme se ela está associada a um grupo de partes interessadas. Consulte Exibições de grupo para obter mais informações sobre grupos de partes interessadas.

### Página inicial

Os mapas de capacidades estão disponíveis no Impact no menu **Adoção de produto**. Os mapas de capacidades fornecem um ponto de referência para as aplicações às quais você tem 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.




Se você tiver mais de uma instância, selecione uma instância no menu de seleção suspenso. As informações de resumo exibidas fazem referência à instância selecionada.

Nos mapas de capacidades, veja a lista inteira de aplicações e um resumo das capacidades com base nos filtros selecionados. Quando você altera as opções de filtro, os dados exibidos no mapa são atualizados de acordo.

Os filtros disponíveis são os seguintes:

- Nome: filtrar por nomes de capacidade.
- Disponibilidade: veja todos os recursos, ou somente aqueles que estão disponíveis com licenças ou indisponíveis sem licenças, para sua instância.
- Status de uso: filtre por um status de uso das capacidades. Você pode escolher um ou mais status para exibir de cada vez.
- Equipe recomendada: exibe todas as capacidades ou somente as recomendadas pela sua equipe.
- Mostrar ocultos: selecione **Não** se você não quiser ver as capacidades ocultas neste mapa de capacidades. Selecione **Sim** se quiser acessar a lista de capacidades ocultas.
- Crie uma iniciativa a partir de uma capacidade específica para integrar a adoção de produtos e o roadmap de iniciativas.
- Inicie uma iniciativa a partir de qualquer capacidade individual em que você possa registrar e rastrear todas as suas atividades para a implementação. Depois de criada, a iniciativa será referenciada nos detalhes da capacidade e no roadmap da iniciativa.

### Gerenciar mapas de capacidades

Gerencie o status de uso das capacidades e como elas estão sendo usadas em sua instância. As informações nos campos de status das capacidades alimentam a barra de resumo dos mapas de capacidades.

## Antes de Iniciar

Você pode exibir e atualizar os status das capacidades que podem ser usadas em sua instância, bem como ocultar e mostrar capacidades. Nenhuma função específica é necessária para exibir mapas de capacidades.

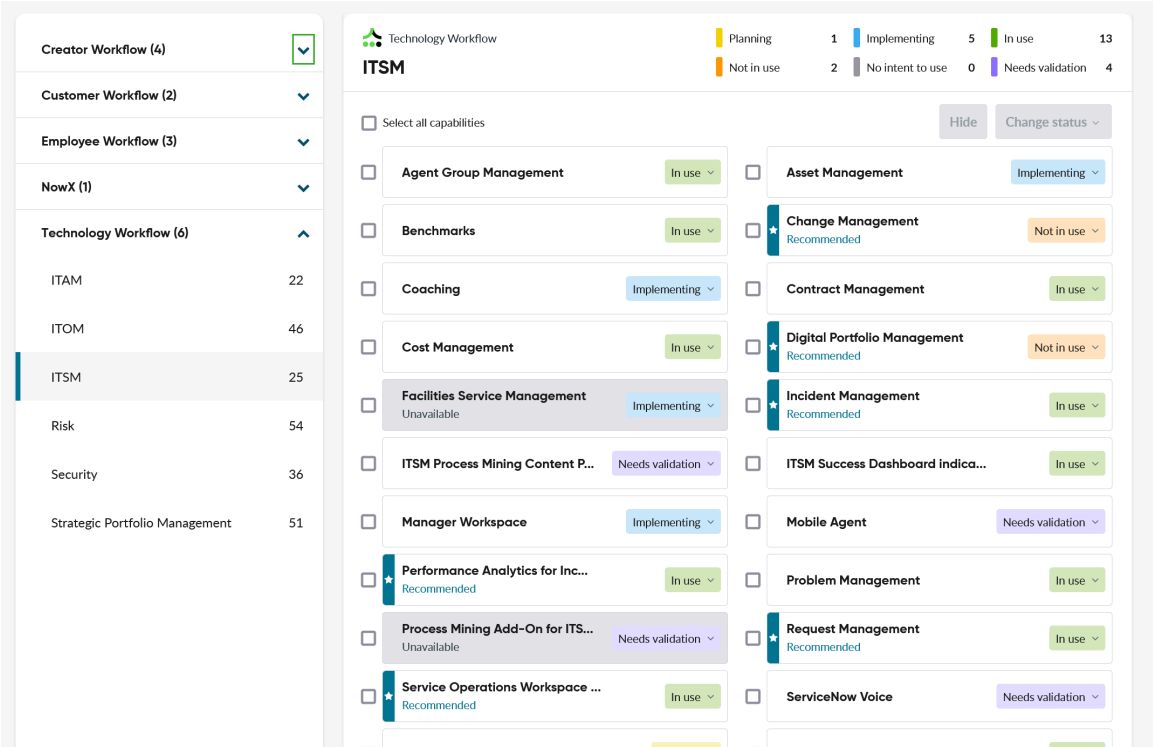
Tradução automática

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

Função necessária: proprietário da plataforma, administrador de impacto

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Adoção de produto** > **Mapas de capacidades**.
2. Selecione uma instância se houver várias instâncias disponíveis.
3. Selecione um produto nos fluxos de trabalho disponíveis no menu de navegação à esquerda.
   Todos os recursos do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidos em uma tabela com indicadores de status codificados por cores.




4. Atualize o status de uma ou mais capacidades.

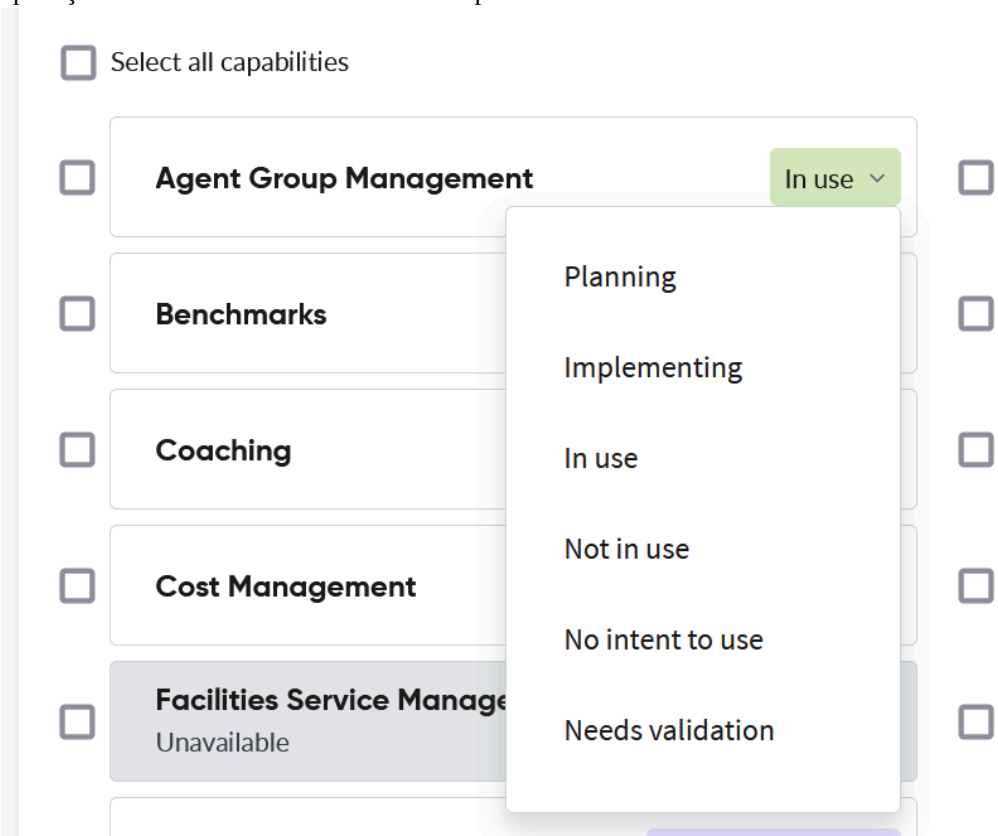
### Status dos mapas de capacidades

| Status | Descrição |
|---|---|
| Planejamento | A aplicação está em avaliação e os planos para licenciamento e implementação estão em andamento. |
| Implementando | A aplicação está licenciada e está sendo implementada e configurada para distribuição. |
| Em uso | A aplicação foi totalmente implementada e está sendo utilizada pelos usuários licenciados. |
| Não está em uso | A aplicação está totalmente implementada e licenciada, no entanto, nenhum usuário a está utilizando no momento. |
| Sem intenção de usar | A aplicação não será licenciada ou implementada. |
| Precisa de validação | A aplicação está licenciada, mas a implementação está incompleta. É necessária mais assistência para distribuir para as equipes. |

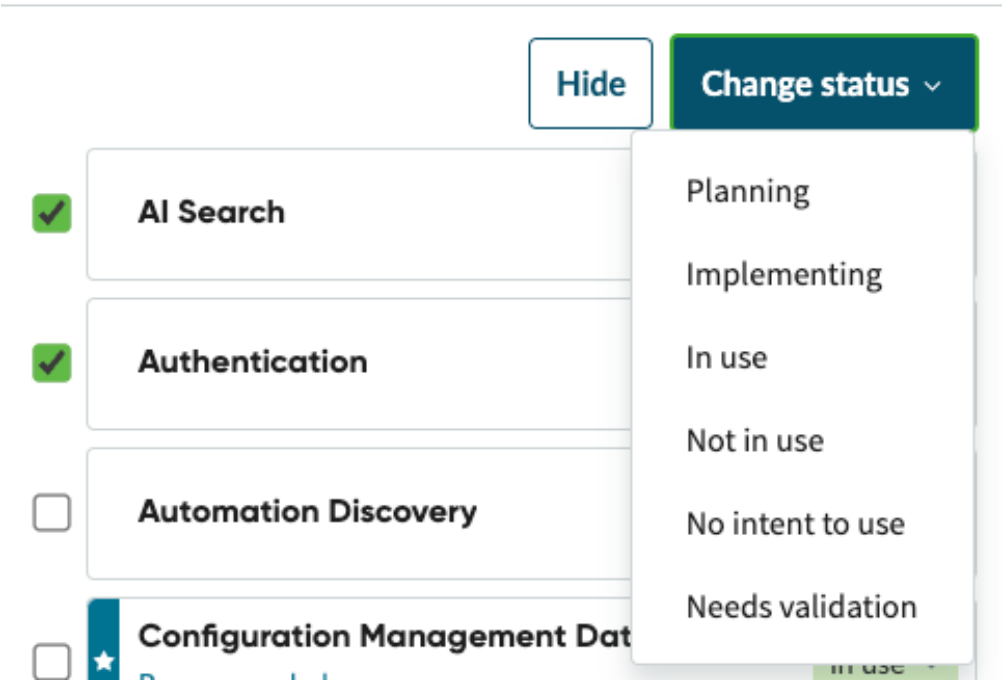
Tradução automática

© 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.

**a.** Atualizar um único status: selecione um status no indicador de status codificado por cores no bloco da aplicação e selecione um status no menu suspenso.




**b.** Atualização em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione um status no botão **Mudar status**.




Tradução automática

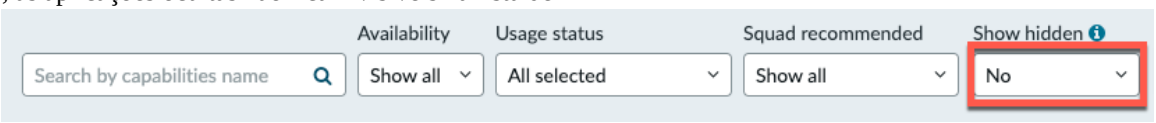
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O status é atualizado automaticamente para as capacidades selecionadas.

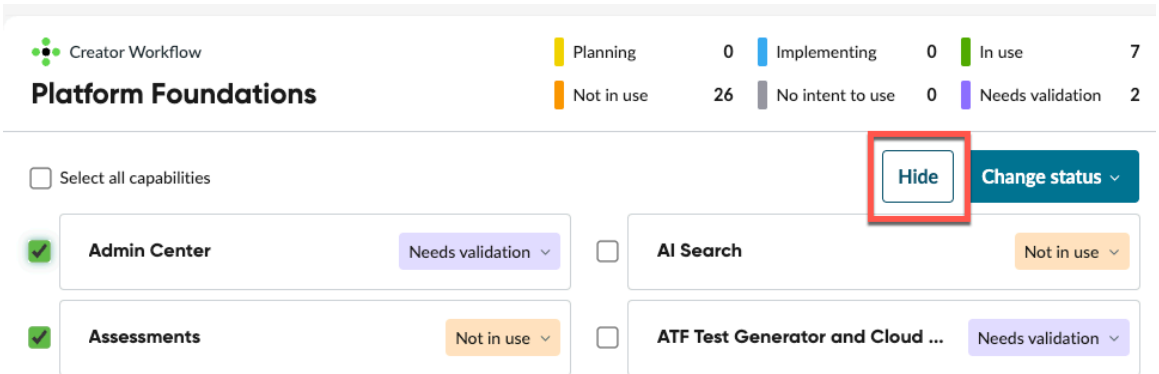
**c.** Atualizar tudo: marque a caixa de seleção para **Selecionar todas as capacidades**e selecione um status no botão **Mudar status**.

### Ocultar e reexibir capacidades.

**5. Opcional:** Oculte uma capacidade do mapa de capacidades em uma instância. Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto** como **Não**, as aplicações ocultas não ficam visíveis na lista de aplicações.

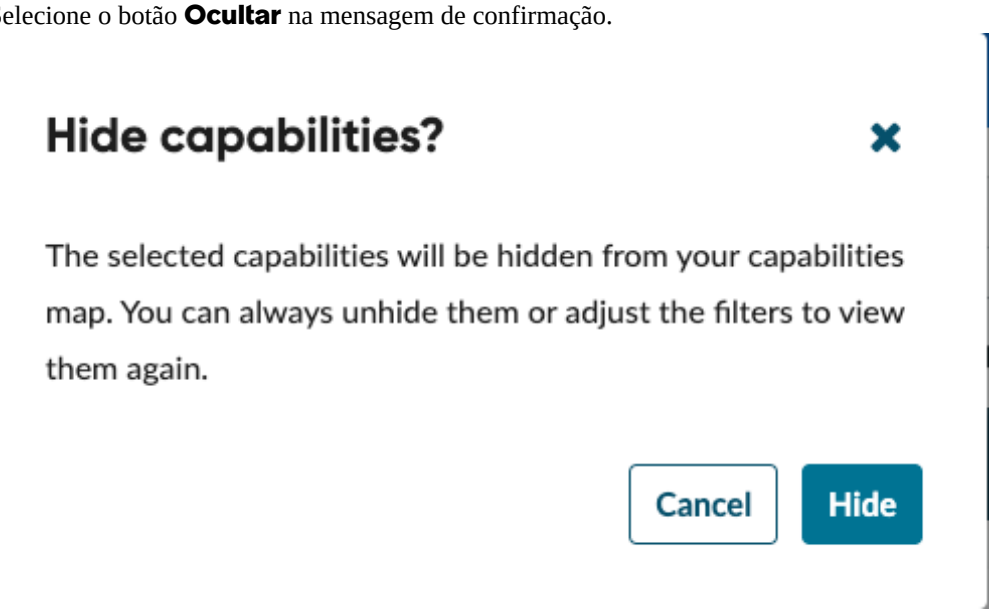



**a.** Ocultar uma única capacidade: marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione o botão **Ocultar**.




**b.** Ocultar em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione o botão **Ocultar**.

**6.** Selecione o botão **Ocultar** na mensagem de confirmação.



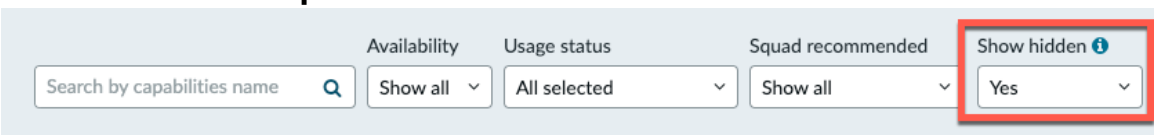

As aplicações selecionadas não serão exibidas quando o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

**7. Opcional:** Reexiba as capacidades para que sejam exibidas no mapa de capacidades quando **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

Tradução automática

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

**a.** Defina o filtro **Mostrar capacidades ocultas** como **Sim**.




Os blocos de capacidades ocultas são exibidos na lista de aplicações.

**b.** Reexibir uma única capacidade: marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione o botão **Reexibir**.

**c.** Reexibição em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione o botão **Reexibir**.
As aplicações ocultas anteriormente são exibidas no mapa de capacidades. Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto** como **Não**, essas aplicações ficam visíveis na lista de aplicações.

## Roadmaps de adoção de produto

Acesse o recurso **de roadmaps de adoção de produto** (PARs) para exibir uma sequência de implementação admitida para suas capacidades. A sequência de implementação é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

## Visão geral do PAR

O roadmap de adoção de produto estava disponível inicialmente apenas para clientes Impact Advanced e Total. Na versão Yokohama, o recurso de roadmap de adoção de produto também está disponível para clientes orientados por impacto.

Você pode criar um roadmap de adoção de produto usando modelos predefinidos alinhados às suas necessidades e produtos de negócios.

Como cliente Advanced ou Total, sua equipe de impacto colabora com você para determinar a sequência de implementação ideal, adaptada às suas necessidades de negócio exclusivas. Antes de criar um PAR, um mapa de capacidades deve ser publicado para essa instância. Consulte Mapas de capacidades para obter informações sobre os mapas de capacidades. Assim que sua equipe de impacto criar seu PAR, você receberá uma notificação.

Você pode acessar os roadmaps criados selecionando **Roadmaps de adoção de produto** no menu **Adoção de produto** na página inicial de Impacto.

**Nota:**
Vários usuários podem exibir o roadmap ao mesmo tempo. No entanto, somente uma pessoa pode editá-la por vez.

## Casos de uso

Você pode explorar mais o roadmap e editá-lo das seguintes maneiras:

- Selecione um cartão de capacidade para exibir mais detalhes, incluindo qualquer orientação de adoção.
- Adicionar ou remover fases.
- Gerencie capacidades para cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos 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 e publicar um roadmap de adoção de produto

Crie um roadmap de adoção de produto (PAR) com um único clique, selecionando o modelo que melhor oferece suporte ao seu resultado de negócios específico.

## Antes de Iniciar

Crie um roadmap de adoção de produto usando um modelo predefinido com informações baseadas em ServiceNow diretrizes de adoção ou manualmente usando uma exibição de roadmap vazia e adicionando capacidades a ele. Você também pode filtrar a lista de roadmaps de adoção de produto existentes selecionando a instância necessária no filtro.

Você pode explorar mais o roadmap e usá-lo para:

- Avalie as capacidades atualmente em **Planejamento**, **Implementação**, **Em uso**, **Não em uso**, **Sem intenção de usar**e **Precisa de validação**. Adicione ou remova capacidades conforme necessário para se alinhar com os resultados de negócios específicos da sua organização.
- Exiba as anotações de fase de uma capacidade para entender os requisitos, o treinamento do plano e as considerações adicionais de implementação para essa capacidade e essa fase específica.
- Filtre a lista de roadmaps de adoção de produto existentes selecionando a instância necessária no filtro.
- Inicie uma iniciativa a partir de uma capacidade individual para registrar e rastrear suas atividades em direção à implementação. A referência da iniciativa criada está disponível nos detalhes da capacidade e no roadmap de iniciativas.

Função necessária: administrador de impacto, proprietário da plataforma, proprietário do portfólio de impacto e executivo de impacto.

## Procedimento

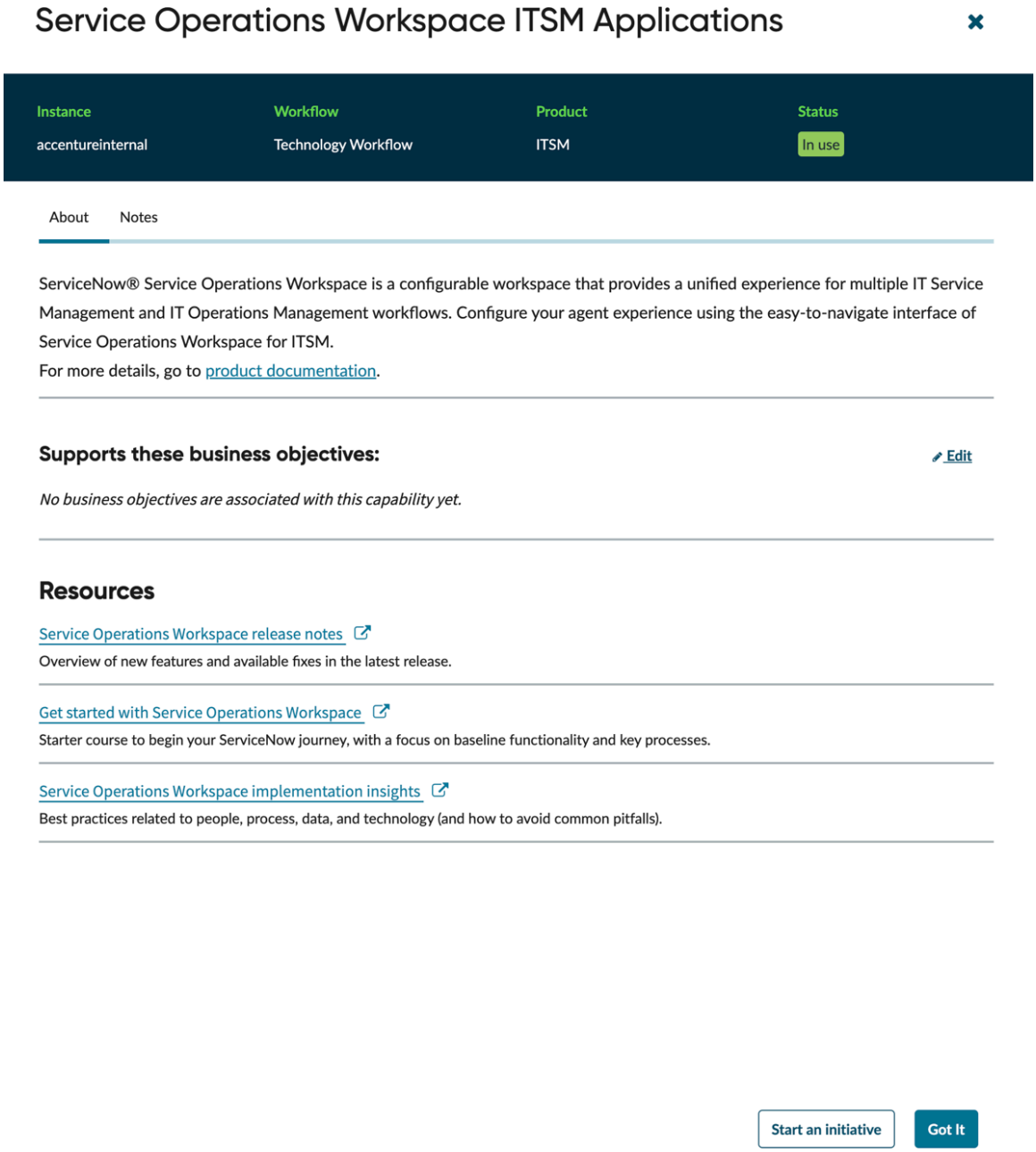
1. Navegar até **Impacto em** > **Adoção de produto** > **Roadmaps de adoção de produto**.
2. Selecione **Criar um roadmap de adoção de produto**.
3. Selecione uma instância se houver várias instâncias disponíveis.
4. Insira o **Proprietário**.
5. Em **Como você deseja começar?**, conclua qualquer uma das ações a seguir.

6. Selecione uma capacidade para exibir seus detalhes e para exibir ou editar anotações de nível de fase.

   a. Selecione **Anotações** para exibir anotações estáticas e específicas de fase para uma capacidade. Você pode exibir seções de anotações estáticas e específicas de fase em **Anotações**. As anotações estáticas são exibidas para a capacidade selecionada, independentemente da fase em que foram adicionadas.

Tradução automática

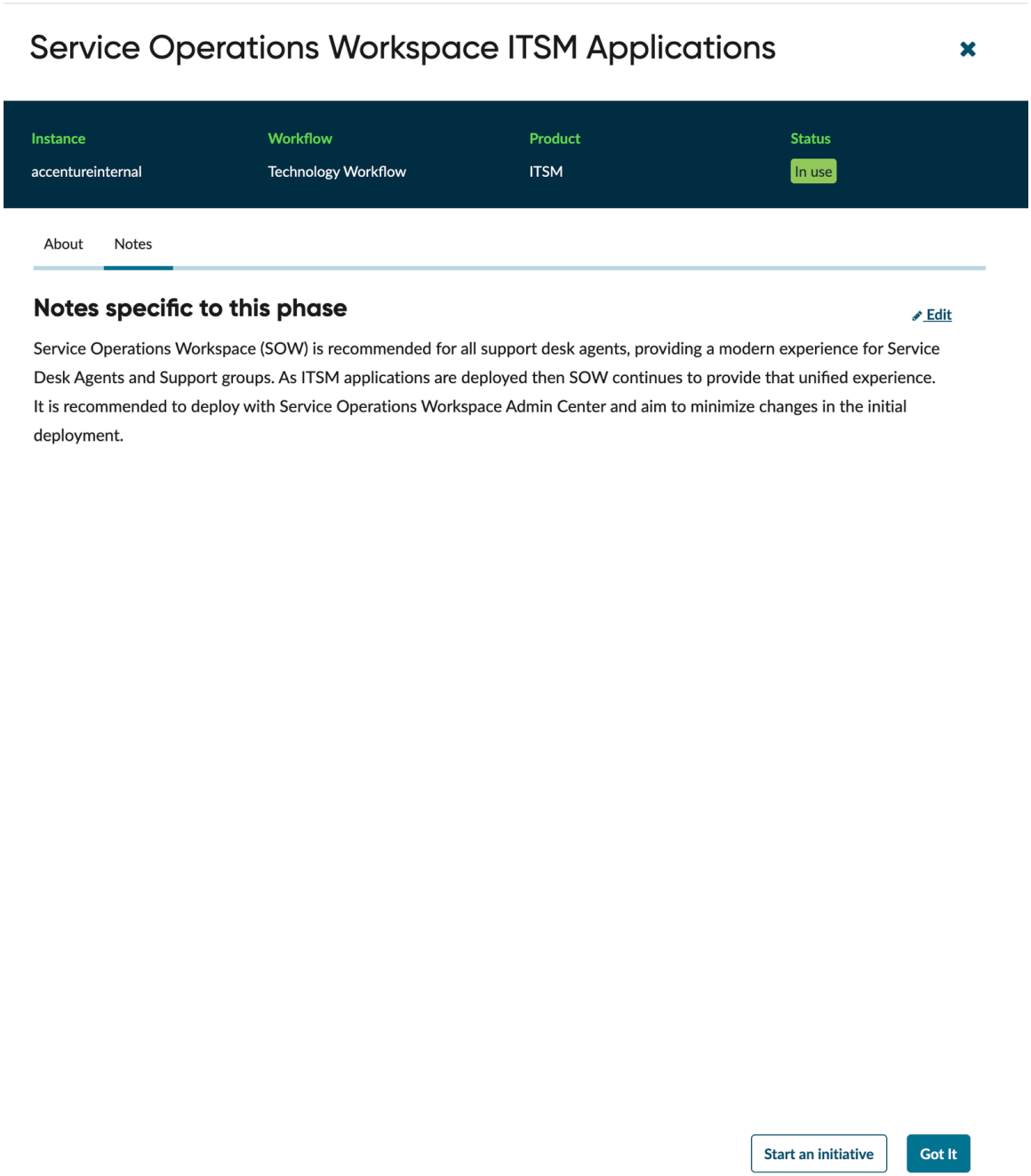
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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




Tradução automática

**b.** Selecione **Anotações específicas para esta fase** para exibir informações adicionais personalizadas para a capacidade e a fase, incluindo pré-requisitos, recursos, treinamento e atividades planejadas. Você pode encontrar recursos relacionados à adoção da capacidade em **Recursos relacionados**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.** Selecione **Iniciar uma iniciativa** para criar uma iniciativa específica para esta capacidade.

**7.** Selecione **Editar detalhes do roadmap** para editar o nome, a descrição e o proprietário do mapa.

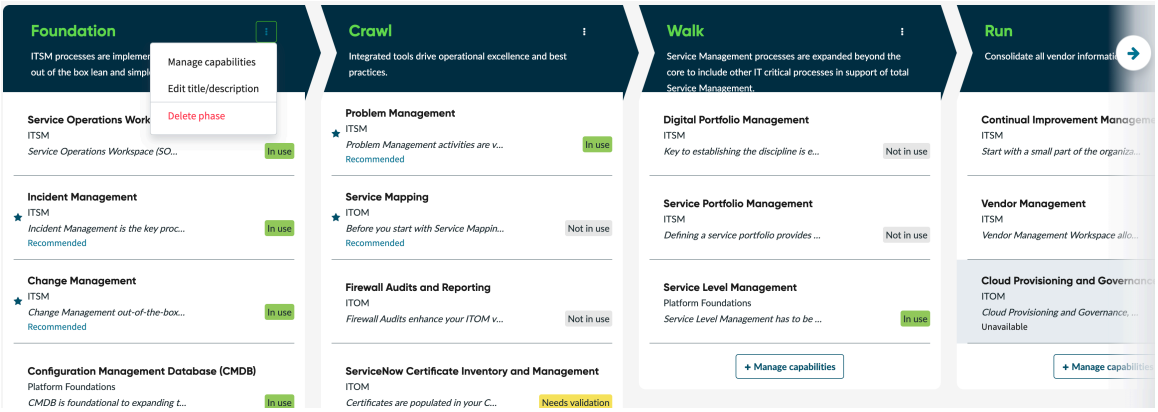
**8.** Selecione **Gerenciar capacidades** de uma fase para adicionar ou remover capacidades.

**9.** Selecione o ícone de reticências de uma fase para modificar uma fase e faça o seguinte.

**a.** Para excluir uma fase, selecione **Excluir fase**.

**b.** Para editar títulos e descrições de fases, selecione **Editar títulos/descrições**.

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




10. Selecione **Publicar**.
    O roadmap de adoção de produto é publicado e está disponível para outros membros da sua conta e da equipe de impacto.

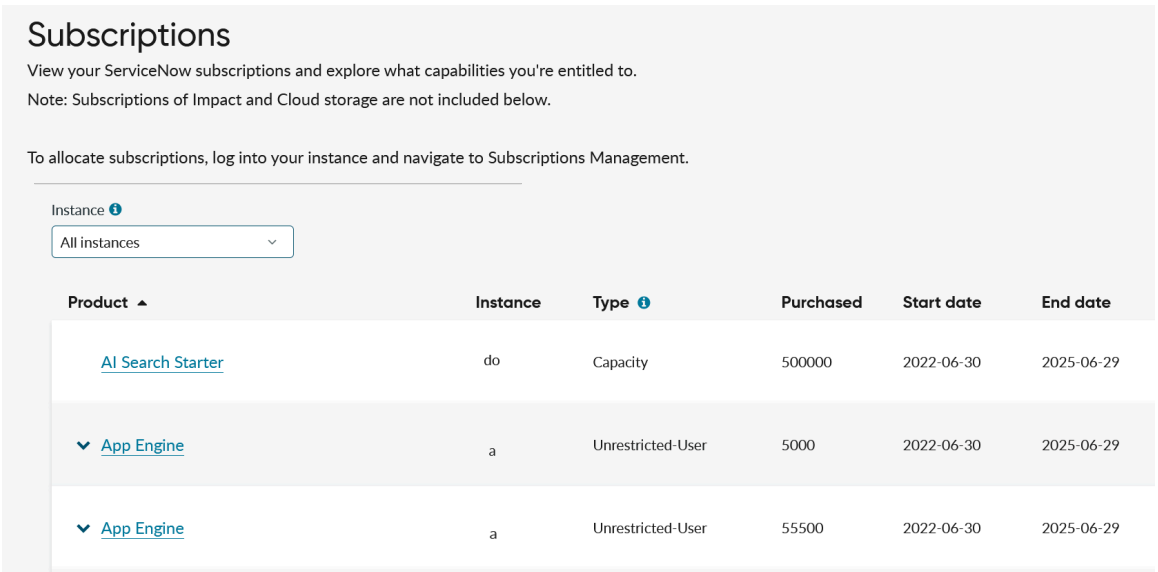
### O que Fazer Depois

Você também pode editar o roadmap publicado selecionando **Editar roadmap** para gerenciar as fases e capacidades de adoção.

## Assinaturas

Veja uma lista de assinaturas para todas as suas instâncias e a lista de aplicações às quais você tem direito, como parte dessas assinaturas, em uma exibição abrangente.

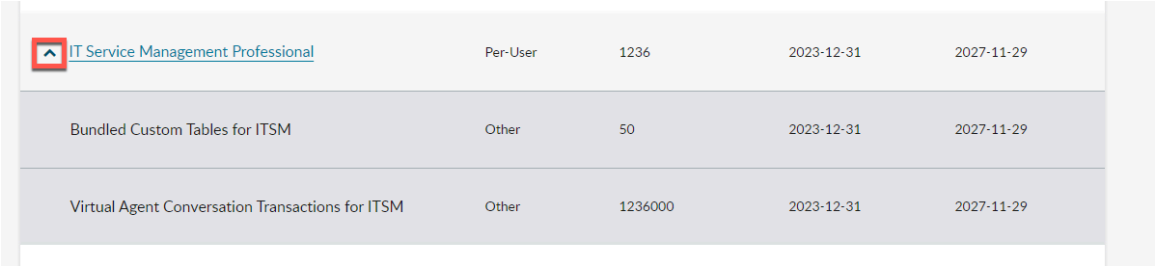
As assinaturas exibem uma lista de todas as ServiceNow assinaturas e o valor comprado ao qual sua organização tem direito.




- Para cada instância, classifique a lista por ordem alfabética, tipo de medidor de assinatura, pelo valor total comprado ou por data de início e término da assinatura.
- Se houver medidores secundários, uma divisa estará disponível à esquerda da assinatura que pode ser selecionada para exibir esses medidores.

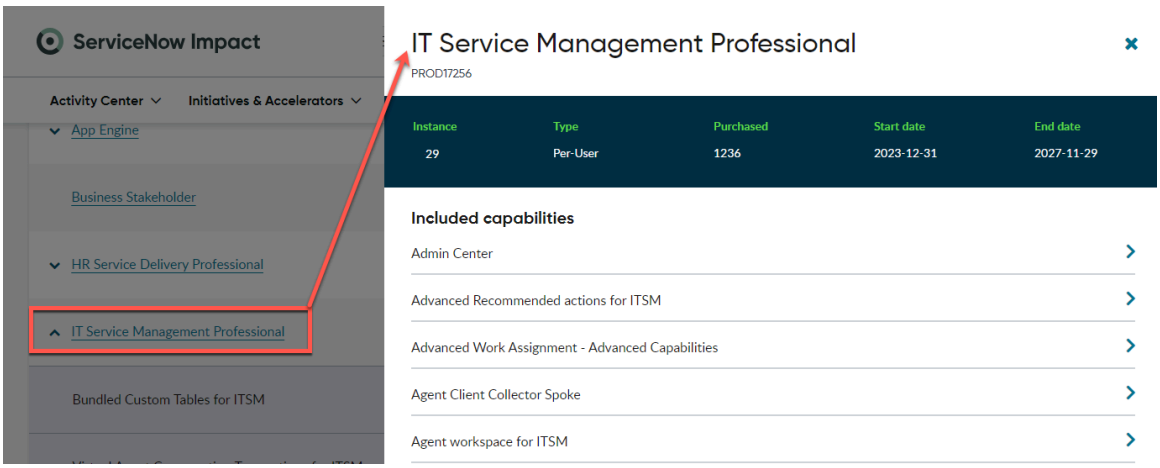
Tradução automática

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

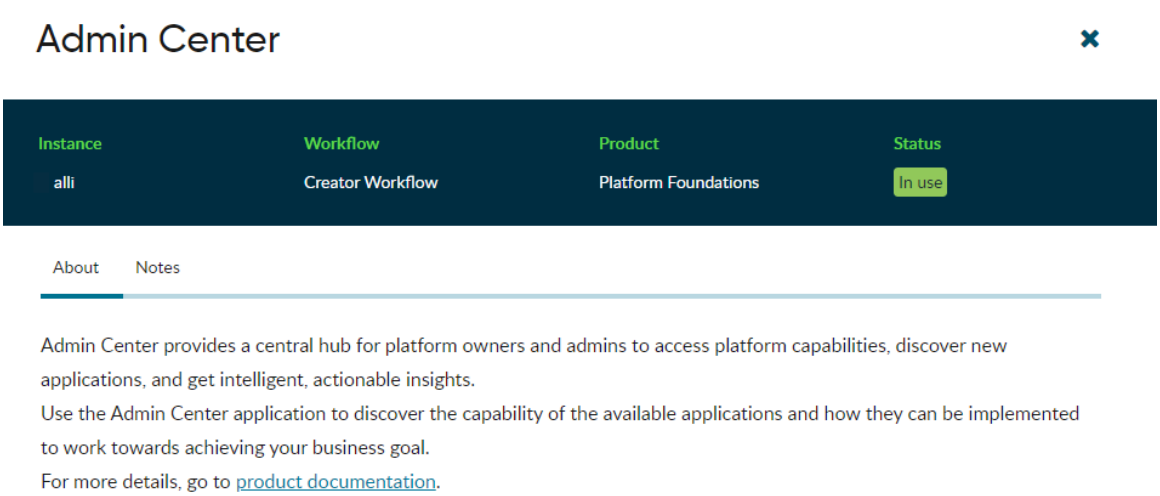


| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| IT Service Management Professional | Per-User | 1236 | 2023-12-31 | 2027-11-29 |
| Bundled Custom Tables for ITSM | Other | 50 | 2023-12-31 | 2027-11-29 |
| Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM | Other | 1236000 | 2023-12-31 | 2027-11-29 |

- Selecione cada assinatura para ver os recursos incluídos no pacote de assinatura.




- Selecione cada aplicação para acessar a descrição.




**Nota:**
Para alocar assinaturas, faça login na sua instância e navegue até **Gestão de assinaturas**.

## Informações de treinamento

Impact As informações de treinamento fornecem uma exibição abrangente das atividades de aprendizado organizacional, com dados em tempo real disponíveis quando e onde forem necessários.

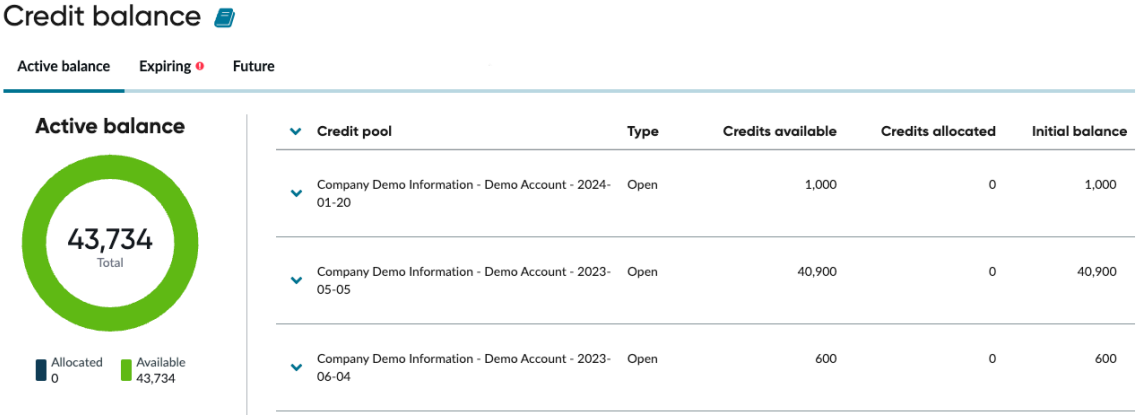
O Impact Painel de aprendizado demonstra o uso e o consumo de recursos de cursos sob demanda, com ênfase na importância da educação e seus benefícios. Aprecie o valor dos

Tradução automática

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

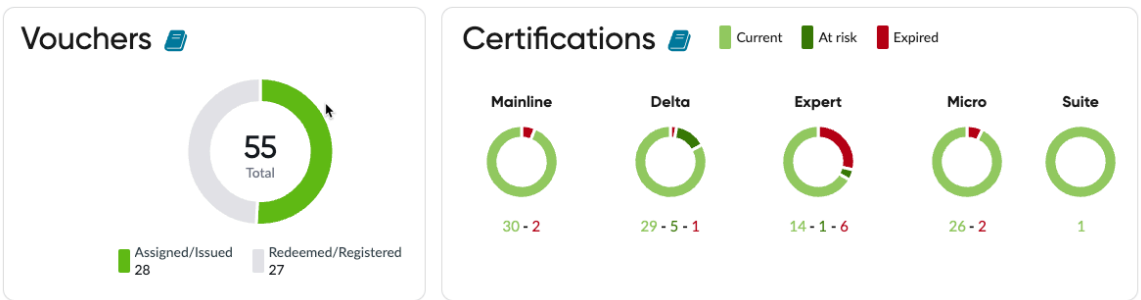
seus créditos de aprendizado e como eles podem ser utilizados. Informações adicionais sobre treinamento personalizado e cursos técnicos conduzidos por instrutor incluem:

- Aprendizado sobre consumo de crédito:
  - Ativo e créditos disponíveis
  - Créditos alocados e futuros
  - Créditos expirando




- Consumo de curso sob demanda

- Número de certificações disponíveis e status das certificações realizadas:
  - Nível de conhecimento necessário para obter um tipo de certificação
  - Os status incluíam certificações atuais, em risco de expiração e expiradas




- Modelo de autoatendimento do cliente para o consumo de créditos de aprendizado
- Entenda melhor seus direitos mapeados em Impact

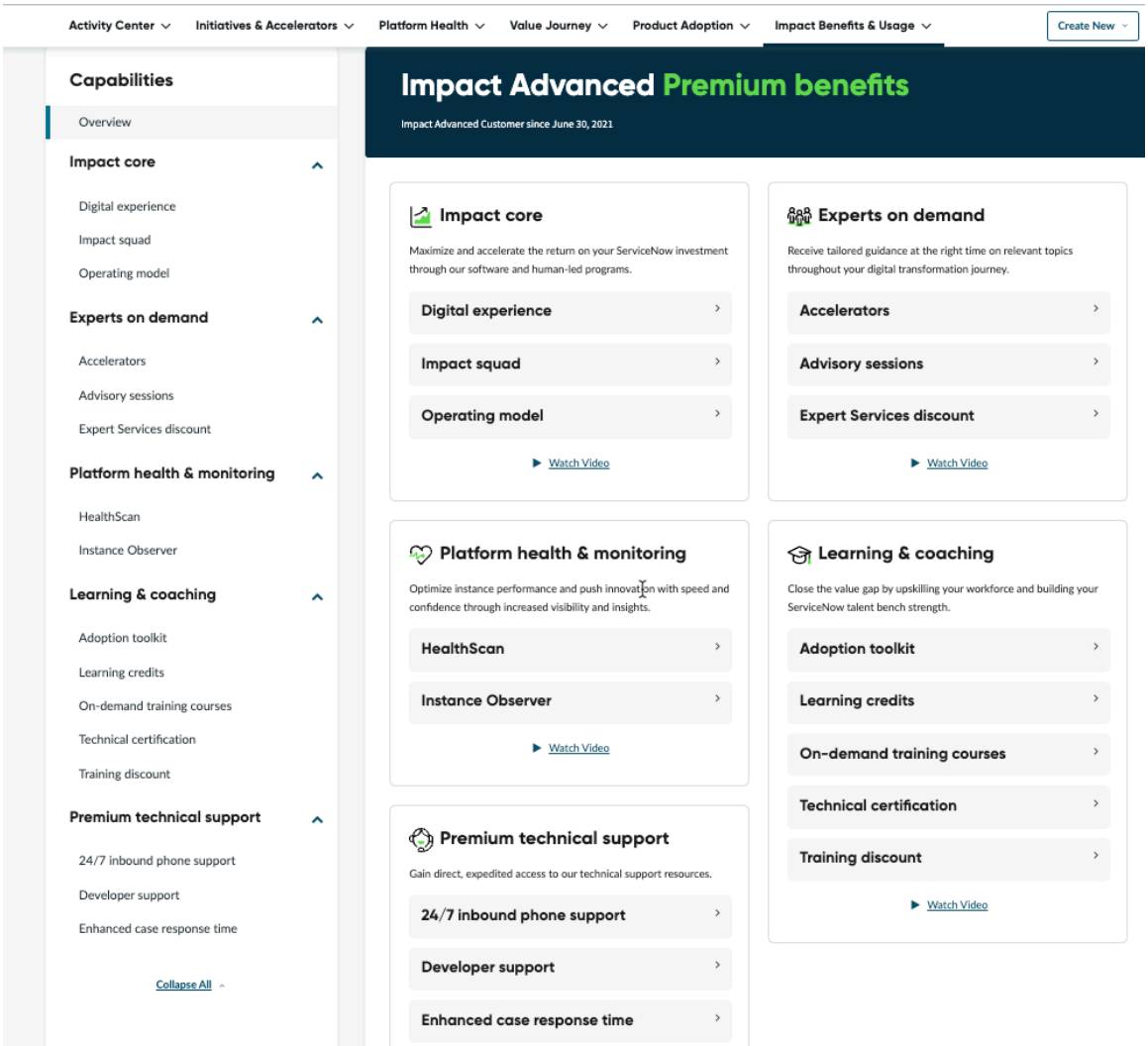
## Benefícios e uso

Os benefícios e uso do Impact permitem que você acesse e revise rapidamente as ferramentas poderosas disponíveis em sua assinatura do Impact.

Tradução automática

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

## Benefícios de impacto




O programa Impact tem muitos benefícios incluídos na assinatura.

### Descrições das capacidades e benefícios do impacto

| Benefício | Capacidades |
|---|---|
| Núcleo de impacto | • Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)<br>• Equipe de impacto<br>• Impact modelo operacional |
| Especialistas sob demanda | • Iniciativas e aceleradores<br>• Sessões de consultoria<br>• Desconto de serviços especializados |

Tradução automática

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

### Descrições das capacidades e benefícios do impacto

| Benefício | Capacidades |
|---|---|
| Integridade e monitoramento da plataforma | • HealthScan<br>• Observador de instância de impacto |
| Aprendizado e coaching | • Kit de ferramentas de adoção<br>• Créditos de aprendizado<br>• Cursos de treinamento sob demanda<br>• Certificações técnicas<br>• Desconto de treinamento |
| Suporte técnico premium | • Suporte por telefone de entrada 24 horas por dia, 7 dias por semana<br>• Suporte ao desenvolvedor de impacto<br>• Tempo de resposta de caso aprimorado |

## Relatório de consumo

O relatório de consumo fornece uma visão geral dos recursos da camada de impacto e seu uso.

Com o Relatório de consumo, você pode identificar benefícios subutilizados ou ainda não usados. O relatório de consumo filtra o uso para um período de tempo específico ajustável.

**Nota:**
O padrão do relatório de consumo é um intervalo de um ano.

### Tipos e descrições de relatório

| Relatório | Descrição |
|---|---|
| Sessões de consultoria | Revise os detalhes das sessões de consultoria em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo:<br>• Número total de solicitações em aberto<br>• Nome do serviço<br>• Responsável<br>• Estado<br>• Data de criação<br>• Concluído na data |
| Aceleradores | Revise os detalhes dos Aceleradores em andamento, concluídos e não iniciados, 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.

**Tipos e descrições de relatório**

| Relatório | Descrição |
|---|---|
| | • Total de aceleradores acessados, mapeados por status de andamento<br>• Nome<br>• Responsável<br>• Estado<br>• Data de criação<br>• Concluído na data |
| Outras iniciativas | Revise os detalhes de iniciativas em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo:<br>• Total de iniciativas acessadas, mapeadas por estado de andamento<br>• Nome<br>• Responsável<br>• Estado<br>• Data de criação<br>• Concluído na data |
| Recursos adicionais | • Tempo de resposta de caso aprimorado<br>• Detalhamento de caso ativo da empresa<br>• Saldo de crédito de aprendizado da empresa<br>• Usuários com acesso premium |

**Nota:**
Os clientes do Impact Guided não poderão exibir a função Premium ou a seção Sessões de consultoria.

## Recursos Adicionais

Acesse os recursos da ServiceNow disponíveis, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

## Visão geral dos recursos

A Seção de Recursos é o balcão único para revisar e descobrir os recursos que sua assinatura do Impact apresenta.

Tradução automática

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

| Seção | Detalhes da seção |
|---|---|
| Conteúdo em Destaque | Apresenta uma seleção fácil de usar de maneiras de descobrir e revisar os recursos mais críticos para o sucesso |
| Explore os produtos e serviços da ServiceNow | mostra uma seleção estendida de recursos para aprimorar ainda mais sua experiência de impacto. |

**Nota:**
Os recursos disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact

### Resumo do impacto

Receba atualizações mensais personalizadas na forma de resumo de impacto.

O Resumo de impacto é gerado automaticamente na segunda terça-feira de cada mês e oferece um snapshot de consumo de impacto personalizado com conteúdo selecionado de gerentes de suporte ao cliente (CSMs) sobre produtos da ServiceNow e conteúdo de impacto. Com a curadoria manual de conteúdo por uma equipe de informativos do CSM, com base nos tópicos escolhidos pela equipe de impacto e nas estatísticas de consumo perspicazes, reconheça e comemore a jornada de impacto todos os meses. Acesse seus objetivos e melhore a integridade da plataforma, a adoção de produtos e aumente o valor realizado.

### Integração da Central de administração

Acesse a Central de administração do Impact, que capacita os administradores e proprietários de instância com orientações e recomendações de adoção de autoatendimento para simplificar a instalação da aplicação.

Veja mais informações na Central de administração .

## Gestão de usuários de impacto

Os administradores do Impact podem criar, exibir e gerenciar seus usuários com o Impact User Management.

**Antes de Iniciar**

**Nota:**
Consulte Funções de usuário no Impact para obter informações sobre as permissões da função de impacto.

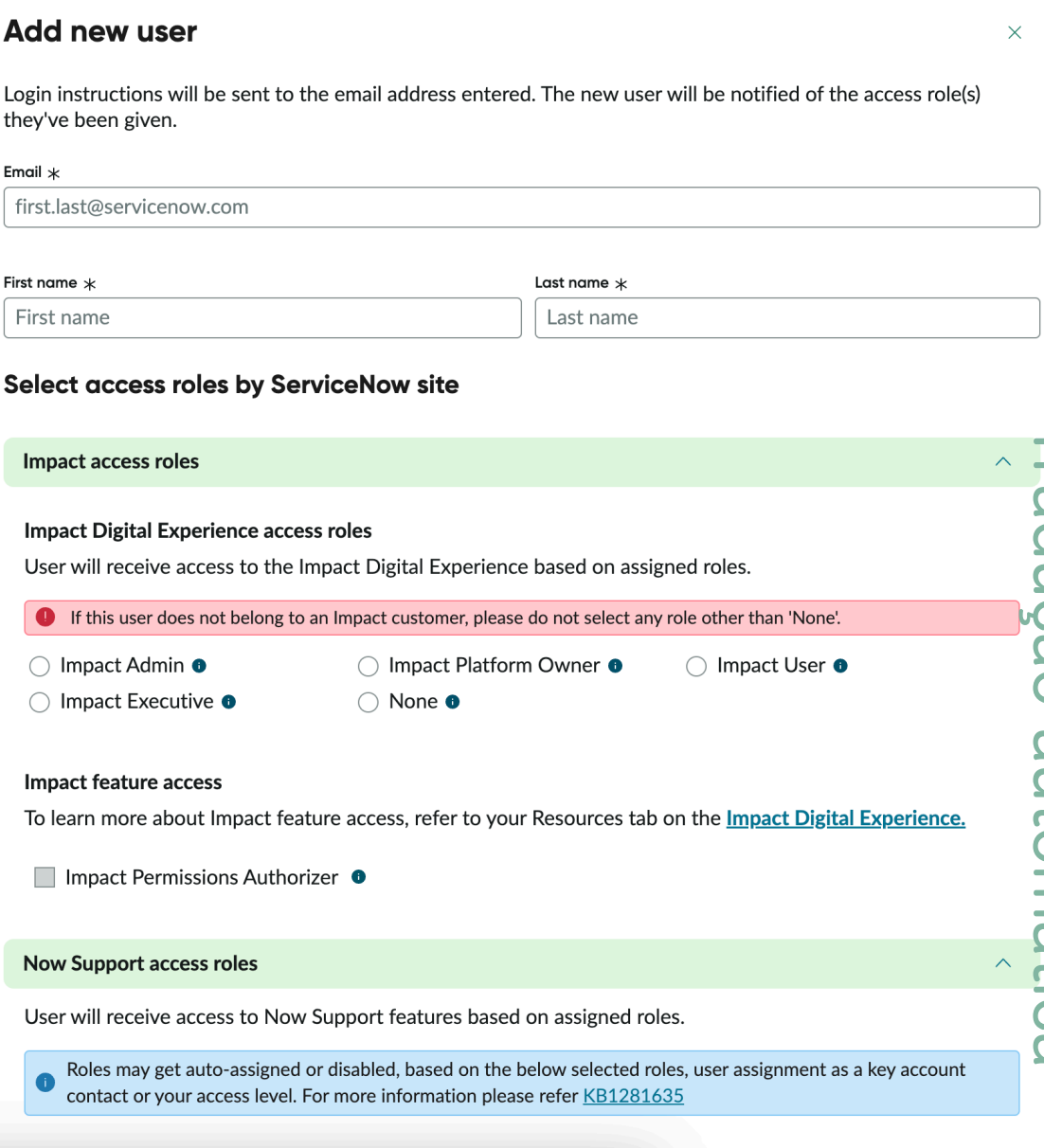
Função necessária: administrador de impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 **Impacto em** > **Menu de perfil de usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Selecione **Adicionar novo**




**usuário**.

3. Insira as informações relevantes, incluindo:
   - E-mail do usuário (obrigatório)
   - Nome e sobrenome do usuário (obrigatório)
   - Impact função
   - Impact acesso ao recurso
   - Função de acesso ao ServiceNow University
4. Selecione **Enviar**.
   O novo usuário foi criado.

## Editar uma função para um usuário de impacto

Atualize uma função para uma função de usuário de impacto após a atribuição 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.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Menu de perfil de usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome dos usuários no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações** > **Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário e acesse de acordo.

**Nota:**
Consulte Funções de usuário no Impact para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

7. Selecione **Confirmar**.
   - Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários da empresa.
   - Um e-mail será enviado ao usuário com informações sobre como fazer login em Impact.

## Remover permissões do usuário de impacto

Remova as permissões que você atribuiu a um usuário do Impact se esse usuário não tiver mais acesso ao Impact.

### Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto em** > **Menu de perfil de usuário** > **Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome dos usuários no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações** > **Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário para **Nenhum**.

**Nota:**
Consulte Funções de usuário no Impact para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

7. Selecione **Confirmar**.
   Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários.

## Funções de usuário no Impact

O Instância de envio do Impact oferece muitas funções a serem atribuídas para atender às suas necessidades de negócio.

Tradução automática

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

Ao fazer login no Impact, você verá uma exibição personalizada de seus objetivos, métricas e recomendações vinculadas diretamente à sua função.

### Funções e descrições de impacto para IDE

| Função | Descrição |
|---|---|
| Usuário de impacto | • Tem acesso geral ao Impact.<br>• Usuários de impacto podem criar e atualizar conversas. |
| Autorizador de permissões de impacto | Permite que os usuários concedam permissões para recursos de impacto que exigem consentimento. |
| Executivo de impacto | • Tem acesso de leitura para exibir o status geral do impacto e a emissão de relatórios de valor comercial.<br>• Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para a organização.<br>• Usuários executivos podem criar e atualizar conversas.<br>• É proprietário do roadmap ServiceNow geral. |
| Proprietário da plataforma de impacto | • Tem acesso total a todos os recursos do Impact.<br>• Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow.<br>• Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema.<br>• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o ServiceNow roadmap.<br>• Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma ServiceNow. |
| Administrador de impacto | • Fornece gerenciamento de contas de usuário. (Este é um diferenciador principal da função de executivo de impacto.)<br>• Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.<br>• Gerencia o acesso premium, como Observador de instância e Suporte ao desenvolvedor.<br>• Tem acesso total a todos os recursos do Impact. |

Tradução automática

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

### Funções de impacto e descrições do impacto na plataforma

| Função | Descrição |
|---|---|
| Administrador do app de impacto | • Responsável por configurar a aplicação Impact<br>• Configura a integração com o Impact IDE<br>• Atribui funções a usuários e grupos<br>• Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas nas aplicações Impact |
| Proprietário da plataforma de impacto | • Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas nas aplicações Impact<br>• Não é possível configurar, configurar a integração ou atribuir funções a usuários ou grupos<br>• Pode solicitar serviços como aceleradores e sessões de consultoria |
| Proprietário do portfólio de impacto | • Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas nas aplicações Impact<br>• Não é possível configurar, configurar a integração ou atribuir funções a usuários ou grupos<br>• Pode solicitar serviços como aceleradores e sessões de consultoria |
| Executivo de impacto | • Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para sua organização<br>• Tem acesso de leitura a todas as funcionalidades do Impact<br>• Tem acesso de leitura para exibir mapas de capacidades, roadmaps de adoção de produtos, plano gráfico de valor, aceleradores e sessões de consultoria<br>• Pode criar e atualizar conversas. |
| Usuário de impacto | • Tem acesso geral ao Impact.<br>• Usuários de impacto podem criar e atualizar conversas. |

Tradução automática

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

## Experiência móvel executiva

A experiência executiva do Impact para celular permite que os executivos do cliente acessem o Impact de qualquer lugar no navegador do celular.

### Visão geral da Experiência móvel executiva

A experiência móvel executiva permite que o CXO:

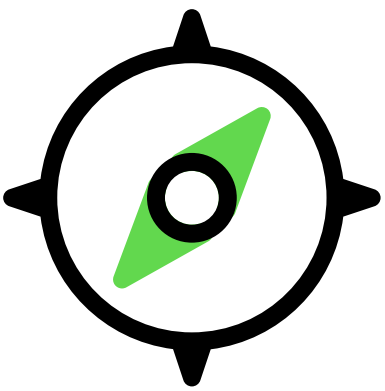
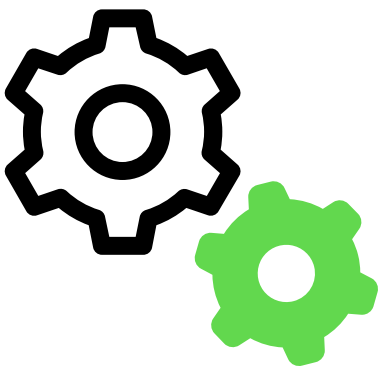
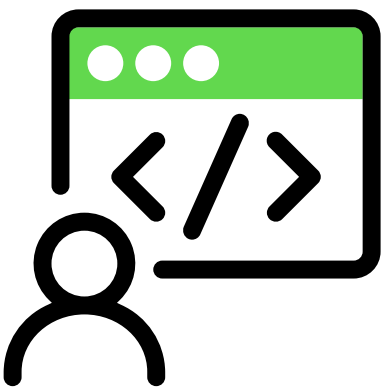
- Visualize rapidamente o desempenho da organização com foco no valor que eles perceberam a partir dos objetivos de negócios.
- Remove as camadas de detalhes fornecidas para a persona do proprietário da plataforma, para que o executivo não precise gastar tempo procurando as informações que são importantes para ele.

**Nota:**
Esta experiência está disponível somente para usuários com a função executiva.

## Aplicação de armazenamento de impacto

A aplicação Impact Store está disponível diretamente por meio da sua instância da ServiceNow e é acessada, além de Instância de envio do Impact, anteriormente o portal Impact Digital Experience.

### Iniciar

| Explorar | Configurar | Usando |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Saiba mais sobre conceitos e recursos da Aplicação de armazenamento de impacto. | Instale e configure a aplicação Impact Store. | A aplicação Impact Store é um portal interativo onde você pode acessar suas ferramentas e 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.

### Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Impact no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

## Explorando a aplicação de armazenamento de impacto

ServiceNow A aplicação Impact Store personaliza sua jornada de transformação digital e acelera seu tempo de retorno integrado à sua instância da Now Platform e ao seu Instância de envio do Impact.

### Visão geral da aplicação de armazenamento de impacto

ServiceNow O Impact é um produto de sucesso do cliente que ajuda você a aproveitar o poder da AI Platform para a transformação do seu negócio. A Impact fornece o suporte e a experiência para:

- Adotar ServiceNow produtos, incluindo o Now Assist, e medir seu valor
- Obtenha acesso à orientação de especialistas (técnica, estratégica) e recomendações personalizadas
- Manter uma plataforma de alto desempenho pronta para crescimento
- Melhore a continuidade dos negócios com suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana

Acompanhe o andamento em relação aos seus resultados, compartilhe informações e comparações de parâmetro de comparação do setor e tome decisões baseadas em dados para otimizar sua jornada de transformação digital diretamente de sua instância. Habilite o gerenciamento proativo da qualidade, conformidade e desempenho da instância com a Integridade da plataforma. Use Quicklinks para acessar ferramentas e benefícios adicionais em sua aplicação Instância de envio do Impact.

### Impact usuários do app da loja

**Funções e descrições de impacto para a aplicação da loja Impact**

| Função | Descrição |
|---|---|
| Impact Administrador de aplicações | • Responsável por configurar a aplicação da loja Impact<br>• Configura a integração com o Impact IDE<br>• Atribui funções a usuários e grupos<br>• Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas em Impact 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.

**Funções e descrições de impacto para a aplicação da loja Impact**

| Função | Descrição |
|---|---|
| Impact Proprietário da plataforma | • Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas em Impact aplicações<br>• Não é possível configurar, configurar a integração ou atribuir funções a usuários ou grupos<br>• Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria |
| Impact Proprietário do portfólio | • Tem acesso total para criar, ler, atualizar e excluir a todas as tabelas nas aplicações Impact<br>• Não é possível configurar, configurar a integração ou atribuir funções a usuários ou grupos<br>• Pode solicitar serviços como Aceleradores e sessões de consultoria |
| Impact Executivo | • Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para sua organização<br>• Tem acesso de leitura a todas as Impact funcionalidades<br>• Tem acesso de leitura para exibir mapas de capacidades, roadmaps de adoção de produtos, plano gráfico de valor, aceleradores e sessões de consultoria<br>• Pode criar e atualizar conversas |
| Impact Usuário | • Tem acesso geral a Impact.<br>• Impact usuários podem criar e atualizar conversas |
| Impact Autorizador de permissões | Fornece consentimento para iniciar um Acelerador |

## O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a aplicação da loja Impact, consulte:

- Configurando a aplicação Impact Store
- Usando a aplicação Impact 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.

# Configurando a aplicação Impact Store

Instale e configure a aplicação Impact Store.

## Visão geral da configuração

A configuração descreve as tarefas necessárias para instalar e configurar o App da Store para o Impact.

1. Instale a aplicação Impact Store a partir do ServiceNow Store
2. Estabeleça sua conexão com a instância do provedor
3. Use a Configuração assistida para sincronizar e migrar dados para a aplicação de armazenamento de impacto

## Usando a Configuração assistida para implementar a aplicação de armazenamento de impacto

A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar a aplicação de armazenamento de impacto em sua instância ServiceNow. Para abrir a configuração assistida de Impact, navegue até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Configuração assistida** > **Configurar produtos** > **Configuração assistida do Impact**.

Para mais informações, consulte Use a Configuração assistida para sincronizar e migrar dados para a aplicação de armazenamento de impacto.

## Designe um administrador para implementar a aplicação de armazenamento de impacto

Um administrador nomeado deve ser alocado para executar a instalação e a implementação da aplicação de armazenamento de impacto. O administrador deve ter uma função de impacto para a aplicação de armazenamento de impacto e Instância de envio do Impact para configurar a integração de dados. O administrador executa a instalação começando com um e-mail de registro enviado pelo Impact Team.

## Instale a aplicação Impact Store a partir do ServiceNow Store

Siga estas instruções para instalar a aplicação Impact Store.

### Antes de Iniciar

- Versões compatíveis: Patch 2 e superior de Yokohama e Xanadu
- Aplicação de armazenamento de impacto ServiceNow direito (sn_entitlement) versão 4.1.2 ou superior.

  **Nota:**
  As aplicações que você compra do ServiceNow Store são adicionadas ao Gerenciador de aplicações automaticamente. Você deve instalar a aplicação do Gerenciador de aplicações para ativá-la em uma instância. Revise a lista de aplicações principais Impact no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

- Um administrador nomeado deve ser alocado como contato para executar a instalação e a implementação da aplicação Impact Store e receber o e-mail de registro do Impact Team.

Função necessária: qualquer função Impact, administrador

Tradução automática

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

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Impact Store:

- Plug-ins:
  - Aplicação da Impact Store (sn_impact_cust)
  - Conteúdo de impacto (sn_impact_content)
  - Impacto comum (sn_impact_common)
  - Integridade de impacto (sn_impact_health)
- Aplicações da Store:
  - App da Store para o Impact
  - Aplicação da Store para integridade do Impact ADD
- Funções
- Tabelas

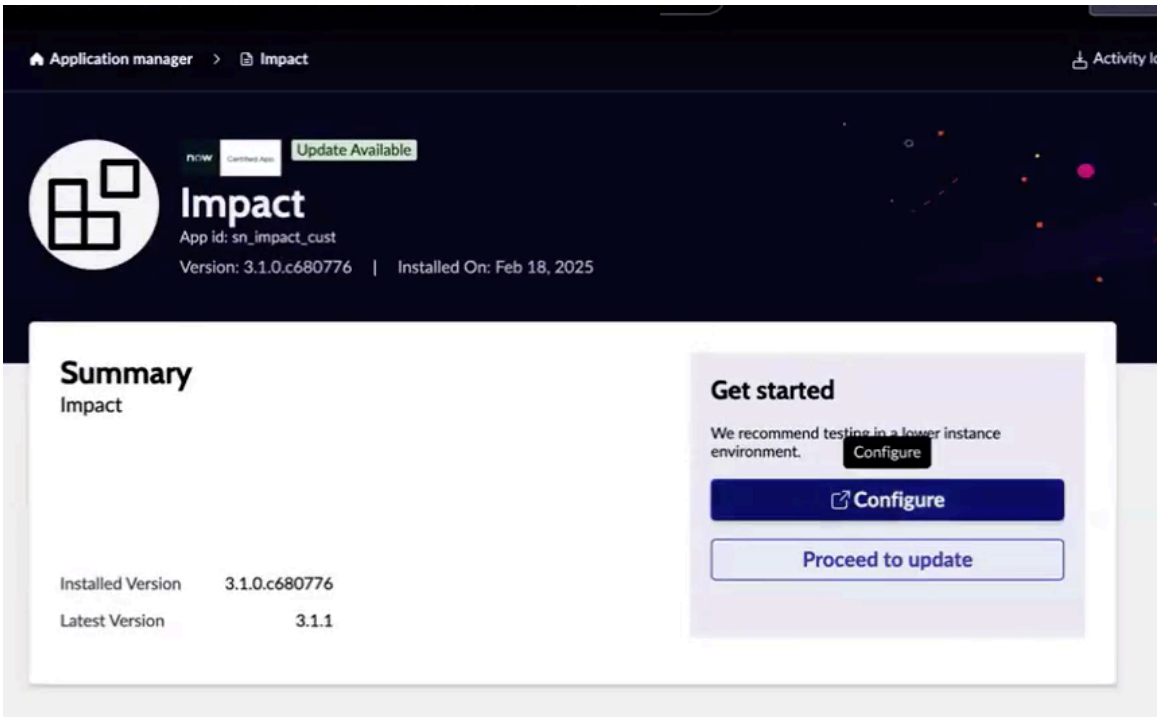
### Procedimento

1. Informe à equipe de impacto que você adquirirá e instalará a aplicação Impact Store para que eles possam iniciar um registro de consumidor para prosseguir com o processo de configuração e conexão.
2. No menu ServiceNow Store, selecione **Aplicações e soluções**.
3. Encontre a aplicação de armazenamento de impacto principal usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Se não conseguir encontrar a aplicação, você deve primeiro adquirir o direito para solicitá-lo do ServiceNow Store Entre em contato com a equipe de impacto para obter assistência adicional sobre como adquirir a aplicação da loja de impacto.
4. Selecione **Solicitar instalação** para adquirir a aplicação de armazenamento de impacto.
5. Navegar até **Tudo** > **Gerenciador de aplicações**.
6. Pesquise Impact e conclua a instalação.
   - Pode ser necessário atualizar a sincronização com ServiceNow Store com a opção **Sincronizar agora** se Impacto não for exibido na lista.
   - Se você ainda não configurou Impact, a opção de configuração estará disponível no Gerenciador 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.




**Nota:**

- Sua equipe de impacto iniciará o registro da aplicação da loja de impacto depois de informar que você baixou e instalou a aplicação da loja de impacto.
- Um e-mail de registro com um link direto para o formulário de conexão do provedor IDI é enviado para o contato do administrador especificado.

7. O contato do administrador que executa a instalação e a integração deve acessar o link no e-mail de registro e deve ter uma função de Impacto em App da Store para o Impact e em IDI

### O que Fazer Depois

Estabeleça sua conexão com a instância do provedor.

## Estabeleça sua conexão com a instância do provedor

Estabeleça uma conexão segura com Instância de envio do Impact (instância do provedor) usando a ServiceNow Central de controle de serviços para transmitir dados com sua App da Store para o Impact.

### Antes de Iniciar

**Nota:**

O processo de sincronização de dados utiliza terminologia específica durante a transferência. Consulte para obter detalhes.

Quando o usuário instala a aplicação Impact Store, a equipe de impacto inicia o registro da sua aplicação Impact Store.

Um e-mail de registro com um link direto para o formulário de conexão do provedor IDI é enviado ao usuário.

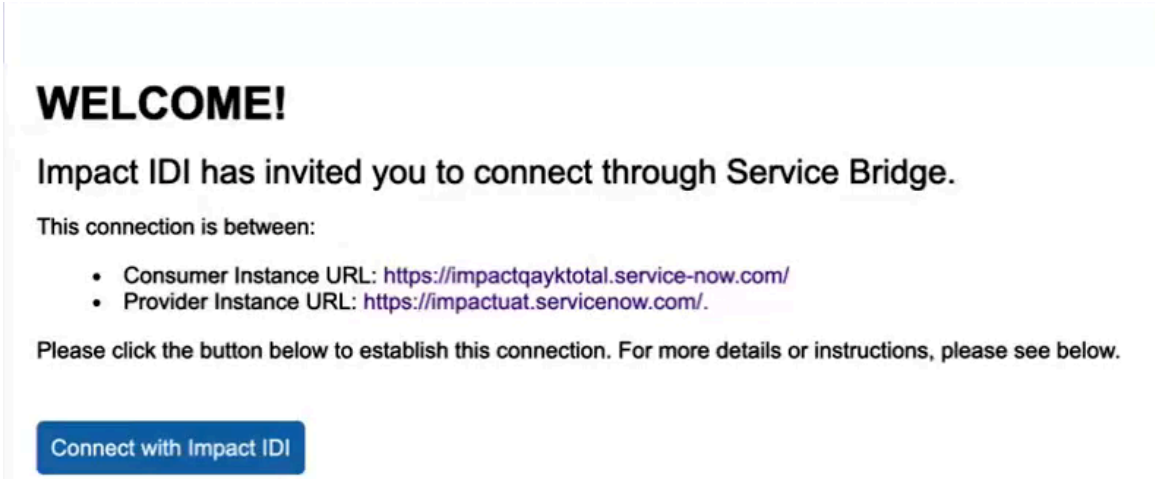
Função necessária: qualquer função de impacto

Tradução automática

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

### Procedimento

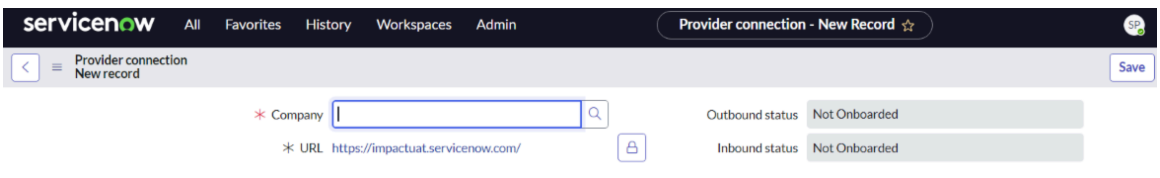
1. Abra o e-mail de boas-vindas para estabelecer uma conexão entre a aplicação Impact Store e o Instância de envio do




Impact.

**Nota:**
Se você não recebeu o e-mail de registro, entre em contato com a equipe de impacto.

2. Selecione **Conectar com IDI de impacto** no e-mail de registro para acessar o formulário de conexão do provedor e iniciar a conexão entre a aplicação de armazenamento de impacto e a instância de entrega de impacto.




3. Crie uma nova empresa usando o formulário.

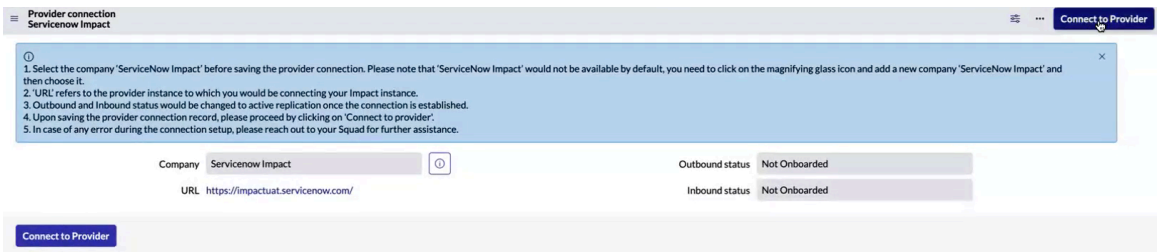
#### Campos de conexão do provedor

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Empresa | Crie uma nova empresa. Por exemplo, `ServiceNow Impact1`.<br>**Nota:**<br>Uma nova empresa distinta é necessária para cada instância que está sendo configurada. |
| URL | O URL para a instância do provedor da Aplicação de armazenamento de impacto IDI. Isso é preenchido previamente ao acessar a partir do e-mail de registro. |
| Status de saída | Status somente leitura da conexão da sua aplicação de armazenamento de impacto que se comunica com o IDI. |

Tradução automática

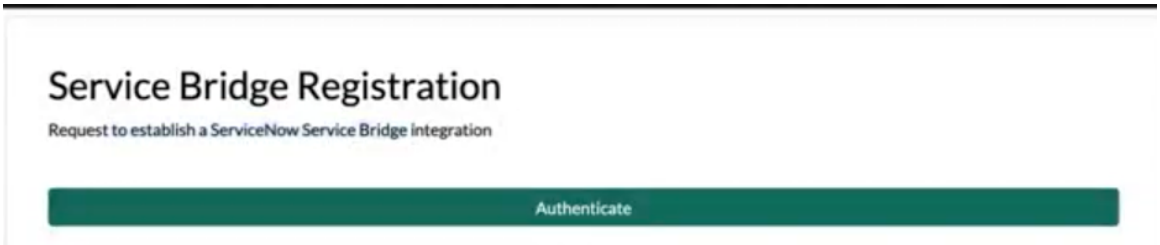
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

| Campo | Descrição |
| --- | --- |
| | ○ Não integrado: os dados de integração e ainda não foram conectados para sincronizar com a aplicação de armazenamento de impacto.<br>○ Replicação ativa: integração e os dados foram conectados com sucesso para recuperar dados de IDI para a aplicação de armazenamento de impacto.<br>○ Encerrado concluído: integração e sincronização bem-sucedidas. |
| Status de entrada | Status somente leitura da conexão do seu App da Store para o Impact que recebe dados do IDI.<br>○ Não integrado: a integração e os dados ainda não foram importados de IDI para a aplicação de armazenamento de impacto.<br>○ Replicação ativa: a integração e os dados foram importados com sucesso de IDI para a aplicação de armazenamento de impacto.<br>○ Encerrado concluído: integração e sincronização bem-sucedidas. |




4. Selecione **Salvar** para armazenar o registro.
5. Selecione **Conectar ao provedor**.
   Você será redirecionado para IDI para autenticar o registro.
6. Faça login em IDI, caso ainda não esteja conectado.

   IDI A função de administrador é necessária para acessar as opções de registro.

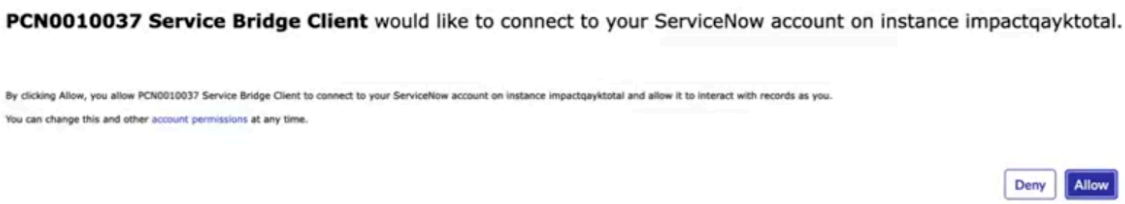



7. Selecione **Autenticar** para autorizar o processo de registro.

Tradução automática

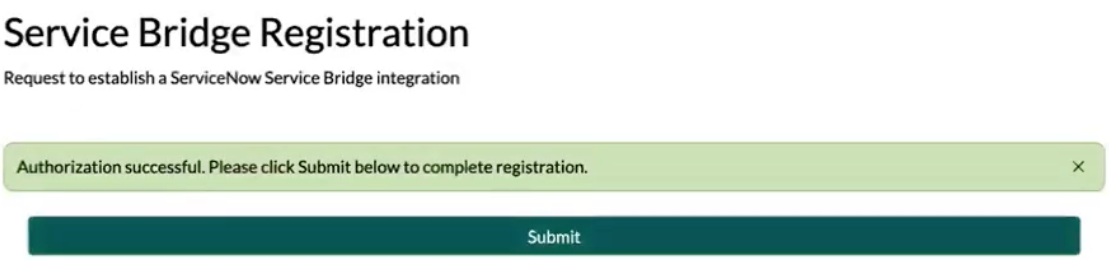
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você será redirecionado de volta para a aplicação Impact Store, onde uma mensagem de verificação será exibida para aceitar a solicitação de




autenticação.

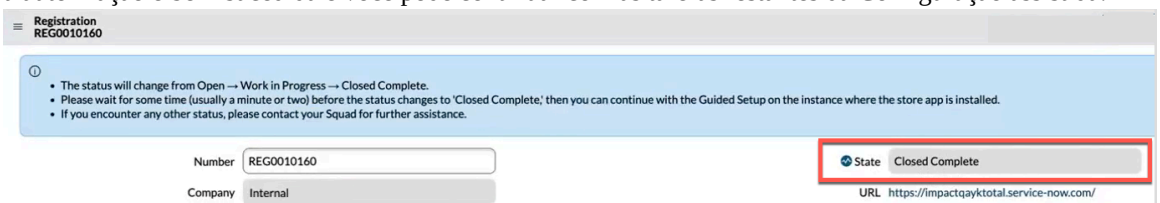
8. Selecione **Permitir** para confirmar a conexão entre a aplicação de armazenamento de impacto e o IDI. Uma mensagem de sucesso de autorização é exibida na página de registro da Central de controle de serviços.




9. Selecione **Enviar** para concluir o registro.

**Nota:**
Para obter informações sobre como solucionar problemas com a Central de controle de serviços, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

A página de registro é carregada para a autorização. Quando o estado é atualizado para Encerrado concluído, a autorização é bem-sucedida e você pode continuar com as tarefas restantes da Configuração assistida.




**Nota:**
Isso pode levar vários momentos para que a autorização seja processada e o estado seja atualizado.

### O que Fazer Depois

Use a Configuração assistida para sincronizar e migrar dados para a aplicação de armazenamento de impacto

## Use a Configuração assistida para sincronizar e migrar dados para a aplicação de armazenamento de impacto

Use a Impact Configuração assistida para concluir a configuração da aplicação de armazenamento de impacto.

### Antes de Iniciar

A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar a aplicação de armazenamento de impacto em sua instância ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Guided Setup .

Há três etapas principais na Impact 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.

1. Estabeleça e verifiquesua conexão entre a aplicação Impact Store e o Instância de envio do Impact IDI para sincronização e migração de dados. Consulte Estabeleça sua conexão com a instância do provedor para obter detalhes.
2. Selecione os dados para sincronizar e migrar para a aplicação Impact Store.
3. Integre usuários novos e existentes à aplicação Impact Store.

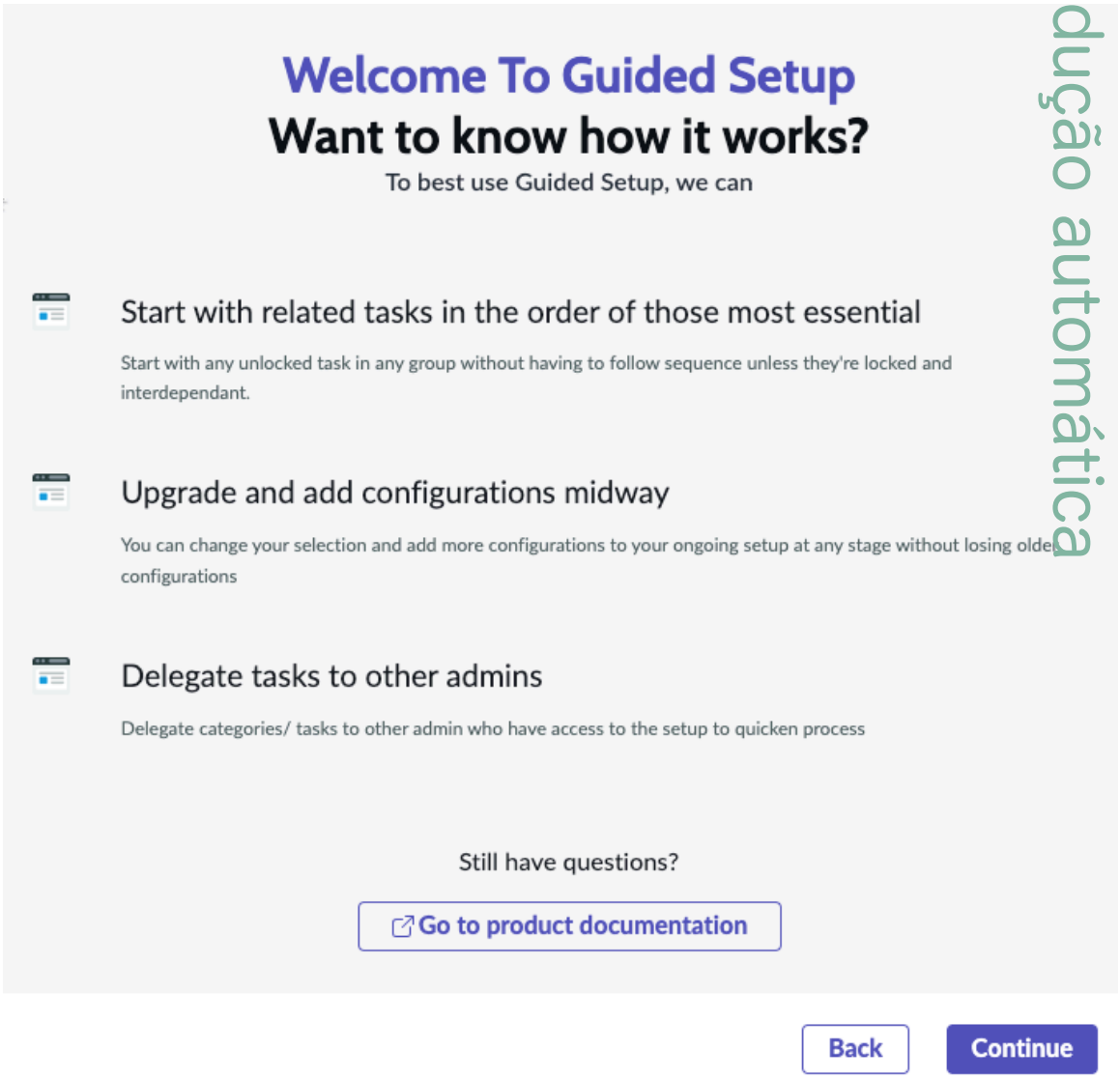
Você pode retornar às várias etapas da configuração se não concluir toda a configuração de uma vez.

**Nota:**
Impact As funções de usuário não têm as permissões necessárias para configurar a aplicação de armazenamento de impacto.

Função necessária: qualquer função de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Configuração assistida**.
   A Impact página de visão geral da Configuração assistida é exibida com informações adicionais sobre o processo 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.

2. Em Estabelecer e verificar a conexão com a instância do provedor de IDI, verifique se as tarefas foram concluídas:

   a. **Central de controle de serviços e registro na instância de impacto do provedor**.

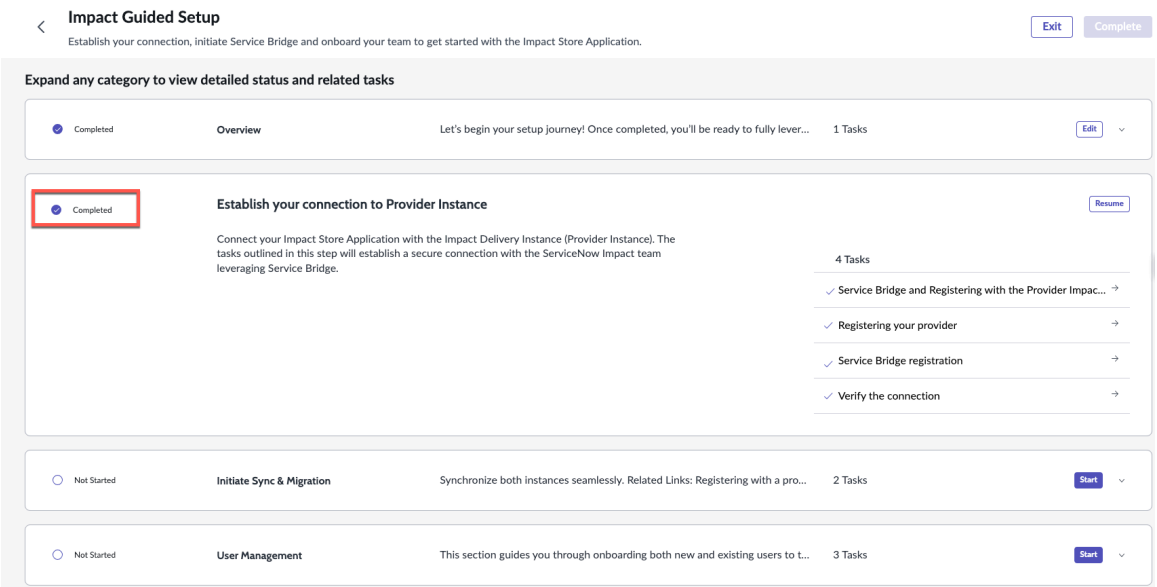
   b. **Como registrar seu provedor**

   c. **Registro da Central de controle de serviços**

   d. **Verificar a conexão**

   **Nota:**
   Consulte Estabeleça sua conexão com a instância do provedor para obter informações adicionais.

3. Selecione **"Primeiros passos"**.
   As etapas de configuração são exibidas em seções de categoria. Você pode expandir uma categoria para exibir detalhes e tarefas relacionadas. Depois que as tarefas de cada seção forem concluídas, prossiga para a próxima seção.




4. Em Iniciar sincronização e migração, conclua a tarefa **de migração de dados**.

### Iniciar migração

| Tarefa | Descrição |
|---|---|
| Iniciar migração | Migra dados de IDI para a aplicação Impact Store. |
| Testar sincronização na instância de subprodução | Migra dados de IDI para a instância de não produção da aplicação de armazenamento de impacto. |

5. Em Gestão de usuários, conclua as tarefas:

   a. **Conheça sua equipe**

   b. **Identificar e reatribuir funções a usuários de impacto existentes**

Tradução automática

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

**c. Atribuir funções a usuários**

**d. Atribuir usuários ao grupo**

**Nota:**
Para obter informações sobre funções Impact, consulte Explorando a aplicação de armazenamento de impacto.

### O que Fazer Depois
Usando a aplicação Impact Store

## Configuração da verificação proativa de código

Recursos do Impact Platform Health Verificação proativa de códigos que podem ser ativados para executar uma revisão de código em suas instâncias.

A verificação de instância única da Verificação proativa de código é compatível com a versão ServiceNow Washington DC e posterior. A sincronização entre várias instâncias e a exibição de resultados no painel são recursos compatíveis com a versão ServiceNow Yokohama e posterior.

## Varredura de instância única

Os desenvolvedores podem executar a Verificação proativa de código (PCC) em conjuntos de atualizações em instâncias de não produção para reduzir a introdução de problemas técnicos na produção. O Aplicação da Store para integridade do Impact ADD é instalado como parte do App da Store para o Impact. Para obter detalhes adicionais sobre o processo de instalação, consulte Configurando a aplicação Impact Store.

## Sincronização de várias instâncias

Verificação proativa de códigos permite sincronizar entre instâncias de produção e não produção e exibir resultados no painel Integridade da plataforma. Esta funcionalidade requer um relacionamento de confiança inicial entre a instância de produção e a instância de não produção identificada. Para obter detalhes sobre a configuração, consulte Configurar a estrutura de várias instâncias para verificação proativa de código

**Importante:**
O App da Store para o Impact deve ser instalado em qualquer instância de não produção na qual o cliente queira realizar verificações de código, bem como em uma instância de emissão de relatórios ou de produção.

### Configurar a estrutura de várias instâncias para verificação proativa de código

A configuração da Estrutura de várias instâncias explica como conectar a movimentação de dados de instâncias de não produção a instâncias de produção. O mTLS deve ser instalado e configurado para conectar instâncias de não produção a instâncias de produção para permitir a movimentação e a sincronização de dados. Antes de criar perfis de confiança, o gerenciamento de instâncias também deve ser configurado.

### Antes de Iniciar
O mTLS principal é necessário para que a sincronização de dados funcione corretamente. Como parte da configuração do sistema de base, a maioria das instâncias já pode ter o mTLS principal habilitado; no entanto, se não estiver habilitado, este procedimento será necessário para habilitar o mTLS principal e o plug-in mTLS após a instalação do aplicativo Impact Health. Consulte Cross-instance application trust configuration para obter informações adicionais sobre gestão de várias instâncias.

Tradução automática

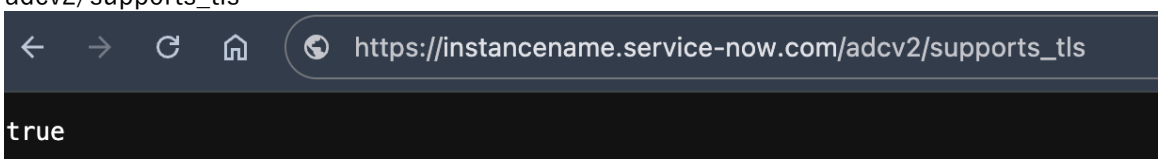
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

**Importante:**
Identifique a instância de produção primária e todas as instâncias secundárias em que a Verificação proativa de código de impacto será usada. A instância primária exibe uma exibição consolidada dos resultados da verificação da instância de não produção.

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Verifique se a instância de produção tem mTLS habilitado acessando o URL:<instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls

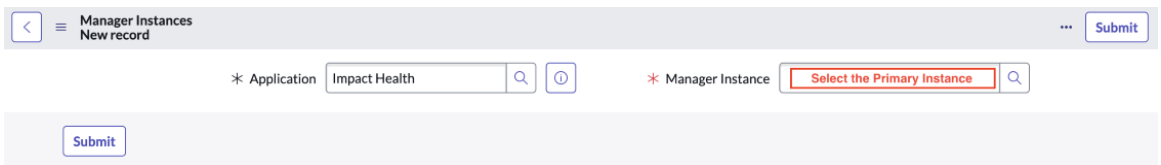



2. Faça login em uma instância de desenvolvimento de não produção com a função `admin`.

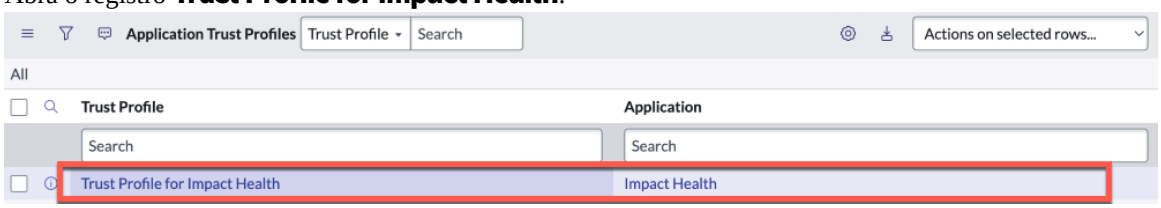
**Nota:**
As etapas 2 a 4 são necessárias para cada instância de não produção da qual você deseja compartilhar a data.

3. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Instâncias gerenciadoras**.
4. Crie um registro com os seguintes valores:

| Campo | Valor |
|---|---|
| Aplicação | Integridade do Impacto |
| Instância gerenciadora | <primary production instance> |




5. Faça login na instância de produção primária como `administrador`.
6. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Perfis de confiança da aplicação**.
7. Abra o registro **Trust Profile for Impact Health**.



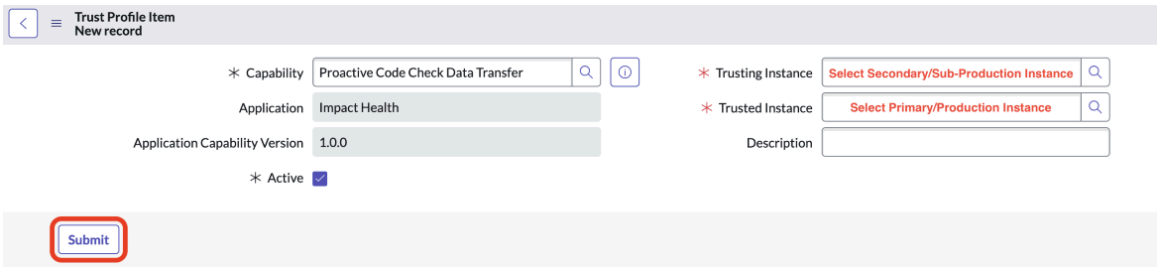

8. Na lista relacionada Itens de perfil de confiança do MIF ativos, selecione **Novo**.
9. Preencha os campos do perfil de confiança.

| Campo | Valor do campo |
|---|---|
| Capacidade | Transferência de dados de verificação proativa de código |

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 do campo |
|---|---|
| Aplicação | Integridade do Impacto |
| Versão da capacidade da aplicação | 1.0.0 |
| Ativo | verdadeiro |
| Instância de confiança | <non-production instance1> |
| Instância confiável | <primary production instance> |
| Descrição | Opcional |




**Nota:**
Um perfil de confiança deve ser concluído para cada instância de não produção a ser registrada como uma Instância de confiança.

10. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Perfis de confiança da aplicação** > **.**
11. Selecione **Sincronizar perfis de confiança**.

12. **Opcional:** Se a instância for uma conta da ServiceNow, defina o valor da propriedade `sn_mif.glide.mif.exclude_customer_regex` como `MIF-ENABLE-ALL`.
13. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de várias instâncias** > **Configuração de confiança**. Verifique as configurações de confiança entre as instâncias de produção e de não produção. Consulte Basic trust configuration for data sync applications para obter informações adicionais.

## Usando a aplicação Impact Store

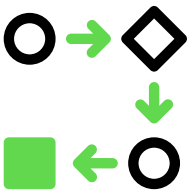
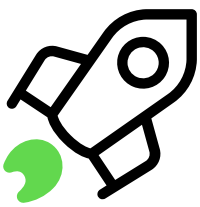
A aplicação Impact Store está disponível diretamente por meio da instância ServiceNow e é acessada além do portal Instância de envio do Impact.

Tradução automática

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

# Impact recursos principais da aplicação da loja

## Opções do menu de navegação

| | Menu | Detalhes |
|---|---|---|
| | Impact Espaço | Navegue até o espaço Impact da sua instância ServiceNow para explorar a página inicial Impact :<br>• Use a check-list de progressão para integrar sua equipe.<br>• Familiarize sua equipe com os recursos de App da Store para o Impact seguindo o Tour guiado.<br>• Interaja com sua equipe Impact.<br>• Receba recomendações personalizadas para as próximas etapas.<br>. |
| | Integridade da plataforma de impacto | Use a ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas. |
|  | Aplicação da loja de impacto Adoção de produto | Exiba suas capacidades e roadmaps de adoção de produto para sua instância ServiceNow :<br>• Veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.<br>• Exiba uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades organizadas em fases específicas para uma implementação ideal. |
| | Impacto na jornada de valor do app da loja | Captura seus objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. |
|  | Iniciativas e aceleradores do app da loja de impacto | • Catálogo de iniciativas : compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital.<br>• Catálogo do acelerador : ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde 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.

**Importante:**
Para acessar vários níveis de Impacto, uma função deve ser atribuída a você. Seu administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte Gestão de usuários de impacto para obter informações adicionais.

## Impact Espaço

A aplicaçãoImpact está disponível para você instalar em aplicações da ServiceNow Store.

**Importante:**

Antes de usar a aplicação Impact, você deve verificar se tem o direito. Você pode baixar a aplicação Impact da ServiceNow Store e instalá-la a partir do gerenciador de aplicações em sua instância.

Para instalar e configurar a aplicação Impact, consulte

- Configurando a aplicação Impact Store.
- Instale a aplicação Impact Store a partir do ServiceNow Store.

## Página inicial

Use a página inicial Impact, que permite obter recursos novos e atualizados rapidamente. Aproveite a página inicial de uma orientação de valor personalizada para obter acesso relevante e imediato ao conteúdo certo, no momento certo.

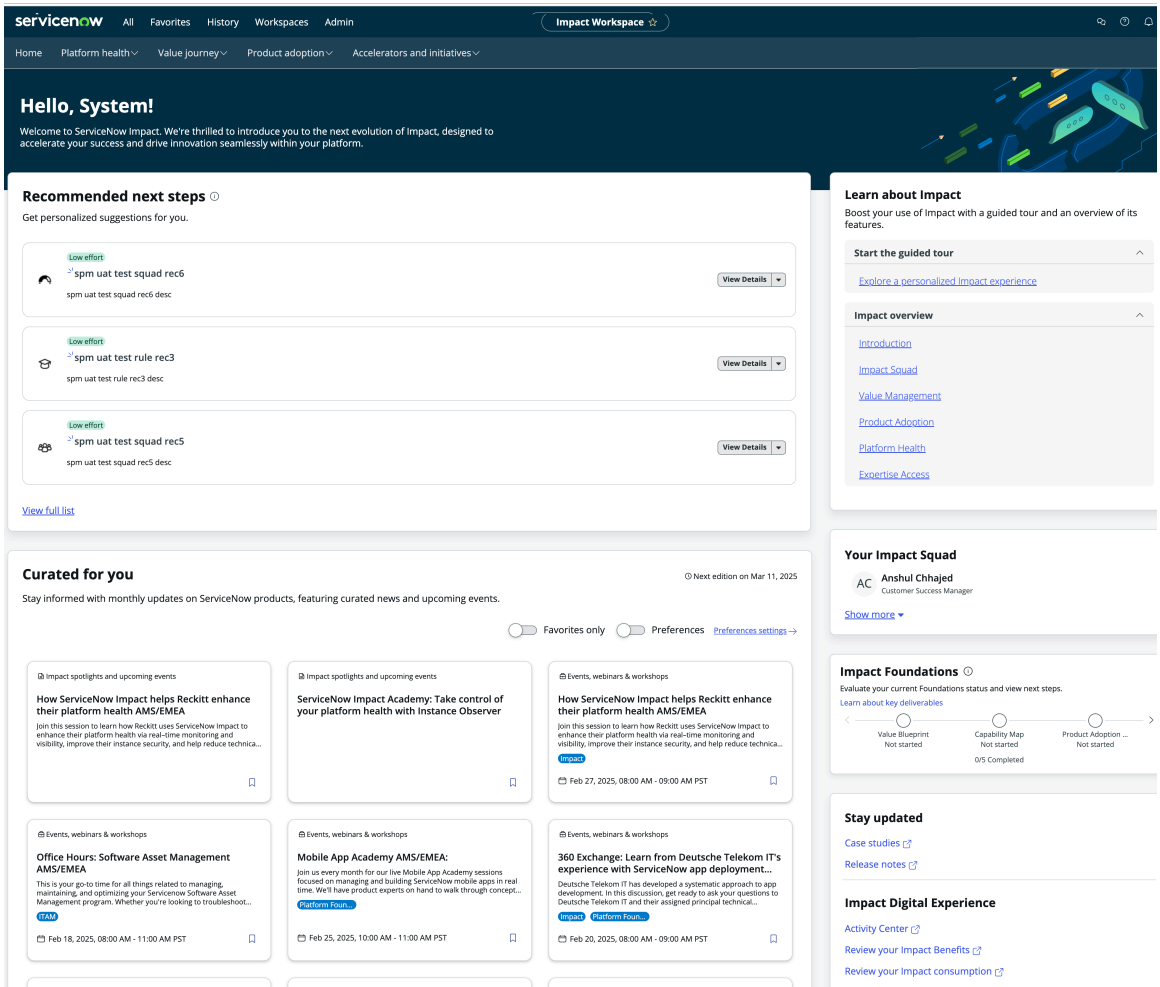
Para explorar a página inicial Impact, navegue até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Página Inicial** da sua instância ServiceNow. Você também pode selecionar **Espaços** e clicar em **Impactar espaço** para acessar a página inicial.

A página inicial Impact Espaço é um hub central que orienta e permite que você inicie os principais componentes da sua aplicação de cada um dos respectivos widgets:

- Próximas etapas recomendadas
- Saiba mais sobre Impact
- Selecionado para você
- Sua Impact equipe
- Impact Fundação
- Manter-se atualizado
- Instância de entrega do Impact

Tradução automática

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




## Próximas etapas recomendadas

As próximas etapas recomendadas fornecem sugestões personalizadas sob medida para você. Essas recomendações são etapas nas quais você pode se concentrar e agir. As recomendações podem ser qualquer coisa como participar de um workshop, iniciar um treinamento, se inscrever em um evento, iniciar um acelerador e outras atividades semelhantes. Somente as três recomendações publicadas mais recentes são exibidas aqui na página inicial. Para exibir a lista completa, selecione **Exibir lista completa**.

Você pode selecionar qualquer recomendação e começar selecionando **Exibir detalhes** para cada uma das recomendações, que exibe um modelo. Você pode saber mais sobre a recomendação e, se não estiver interessado, poderá rejeitá-la selecionando a opção **Ocultar**. As opções para agir em cada recomendação variam de acordo com o tipo e a origem da recomendação:

- Se for uma recomendação relacionada a um acelerador, você poderá aceitá-la selecionando **Introdução**.
- Se for uma recomendação sugerida para você agir ou algo que possa ser do seu interesse, selecione **Abrir link**.

Se for uma recomendação relacionada a Gestão estratégica de portfólios (SPM), você poderá converter a recomendação em um item de trabalho selecionando **Converter em item de trabalho**. Com base em suas permissões específicas, esta ação converte a recomendação em um item de trabalho e mostra os detalhes das 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.

Para obter mais informações sobre recomendações, consulte Como usar a lista de recomendações no Impact Espaço.

## Saiba mais sobre Impact

Use esta seção para integrar sua equipe com uma orientação passo a passo e ajudá-la a entender os recursos Impact de . Os recursos disponíveis são baseados em seus produtos e pacotes.

**Iniciar o tour guiado**

Inicie o tour guiado para integrar os usuários e experimentar a aplicação ServiceNow Impact. Selecione o link **Explorar uma experiência de impacto personalizada** para percorrer o menu de navegação Impact Espaço até outros links de recursos na página inicial para se familiarizar com o conjunto de recursos do aplicativo da loja Impact. Selecione os diferentes recursos Impact para saber mais sobre cada um deles.

**Visão geral do Impact**

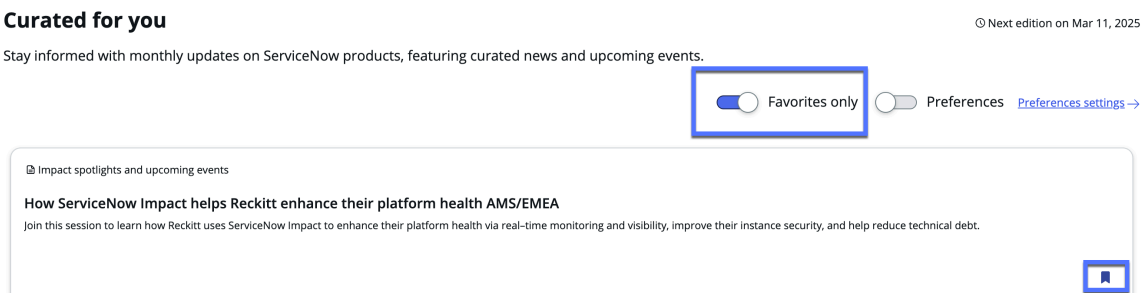
Os links nesta seção fornecem detalhes de todas as principais áreas em Impact, como Introdução, Equipe de impacto, Gestão de valores, Adoção de produto, Integridade da plataforma, Acesso à experiência, Principais entregas. O conteúdo disponível para cada um dos links varia de acordo com o pacote, como Guiado, Avançado ou Total.

## Selecionado para você

Esta seção apresenta informações atuais, notícias selecionadas, webinars, workshopse eventos futuros que são específicos ao seu produto e organização. A equipe Impact do esquadrão prepara resumos mensais e conteúdo relevante para você, e os tópicos aparecem aqui como os destaques.

Use a opção **Configurações de preferências** para filtrar conteúdo relevante para seu fluxo de trabalho, área de negócios ou recursos. Salve as configurações de preferência para que você possa exibir o conteúdo de seu interesse na página principal ao habilitar o botão **Preferências**.

Da mesma forma, você pode salvar um item de notícias ou um evento futuro como favorito selecionando o ícone adicionar aos favoritos ( ) no bloco do tópico. Na próxima vez em que você habilitar o botão **Somente favoritos,** poderá exibir todos os seus eventos e bits de notícias favoritos.




## Sua Impact equipe

Os membros da equipe Impact com os quais você interage são listados aqui, junto com suas funções.

Para obter mais informações sobre a equipe e as funções, consulte Equipe de impacto.

Tradução automática

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

## Impact Fundação

Exiba o progresso que sua equipe está fazendo de forma linear. Use as setas do controle deslizante para rolar pelas cinco Impact etapas do rastreador. Impact O Foundations é um conjunto adequado de iniciativas no nível da conta para iniciar você no caminho mais rápido para obter valor e manter o ímpeto por meio de um movimento trimestral simplificado.

Fornece orientação para o compromisso inicial de clientes novos ou antigos e define uma análise de linha de base do seu estado atual e define as próximas etapas para acelerar o tempo de retorno, estabelecendo as bases para cada ação que você executa na plataforma.

## Manter-se atualizado

Mantenha-se atualizado com os estudos de caso que são do seu interesse. Selecionar o link leva você para uma página em que ServiceNow histórias de clientes são apresentadas com base em setor, produtos, solução ou região.

O link Notas de versão leva você para Impact recursos e conteúdos que estão documentados para cada versão e estão disponíveis para ServiceNow clientes. Para obter mais informações, consulte Versões de impacto.

## Instância de envio do Impact

Links rápidos levam você diretamente para o Instância de envio do Impact, que anteriormente era conhecido como portal Impact Digital Experience (IDE).

Selecione Centro de atividades e Benefícios e uso para saber mais sobre os recursos listados nesta seção.

Para obter mais informações, consulte Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience).

### Como usar a lista de recomendações no Impact Espaço

Use a lista completa de recomendações para exibir as recomendações personalizadas para você. Você pode aceitar ou rejeitar uma recomendação com base em seu interesse selecionando **Exibir detalhes**.

**Antes de Iniciar**
Função necessária: todas as Impact funções

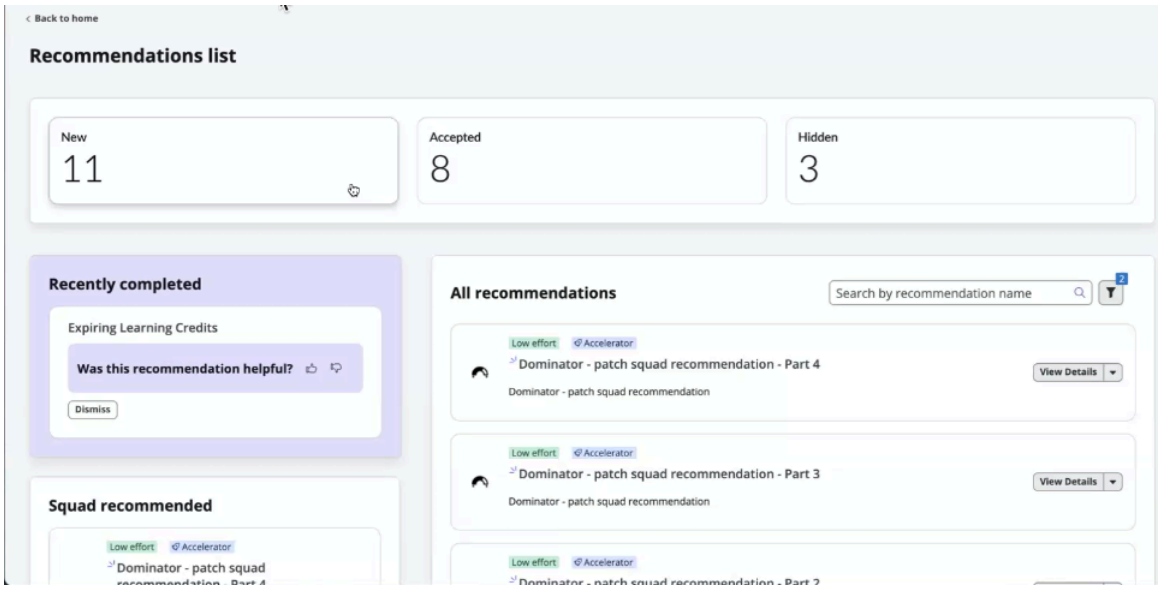
**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Impact** > **Página Inicial**.
2. Selecione **Exibir lista completa** na seção **Próximas etapas 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.




A primeira seção na parte superior, abaixo da faixa **da lista de recomendações**, tem três blocos diferentes, a saber, Novo, Aceito e Oculto, que atuam como filtros.

3. Selecione **Novo** para exibir as recomendações que foram publicadas recentemente.
4. Selecione **Oculto** para exibir as recomendações que você pode ter rejeitado no passado e que foram ocultadas da sua exibição.
   Selecione o bloco **Oculto** mais uma vez para remover a condição do filtro e reexibir o que estava oculto anteriormente.
5. Selecione **Aceito** para exibir as recomendações que você aceitou.

   **Todas as recomendações**

   Lista de todas as recomendações, independentemente da sua categoria ou área de produto. A lista exibe oito recomendações por vez para torná-la um bloco gerenciável e mais fácil de navegar. Você pode continuar a exibir a lista selecionando as páginas subsequentes listadas abaixo. A lista exibe as recomendações publicadas mais recentemente, seguidas por aquelas que você aceitou no passado e, posteriormente, aquelas que você ocultou ou rejeitou.

   **Concluído recentemente**

   Exibe recomendações que você concluiu recentemente. Você pode optar por curtir ou não uma recomendação selecionando o ou
6. Para fornecer um motivo para não curtir a recomendação, selecione e clique no motivo na lista.
7. Selecione **Ignorar** se quiser ocultar totalmente o widget **Concluído recentemente** e exibir o widget **Recomendação de equipe** em seu lugar.
8. Insira uma palavra-chave ou uma frase no campo **Pesquisar por nome de recomendação** que filtra as recomendações que você está procurando na lista completa.
9. Para aplicar opções de filtro e restringir os resultados da pesquisa por critérios diferentes, selecione

## Iniciativas e aceleradores do app da loja de impacto

Iniciativas são os compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. Aceleradores do Impact são ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde 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.

Aceleradores e iniciativas são compartilhados entre o app Impact Store e Instância de envio do Impact (IDI). Consulte Catálogo de iniciativas e Catálogo do Acelerador para obter a lista completa.

Use os links rápidos para acessar diretamente o catálogo completo na aplicação da Store. A página Visão geral fornece um resumo das iniciativas e aceleradores disponíveis, o status daqueles em uso no momento e uma opção para solicitar iniciativas e aceleradores adicionais.

### Consumo

Analise o consumo atual de Aceleradores e Iniciativas disponíveis para você. Exibir o estado atual e filtrar por categorias. Esta seção é padronizada para exibir Aceleradores e Iniciativas por todas as categorias, mas pode ser atualizada para mostrar categorias específicas. Examine o número que tem em uso atualmente em relação ao limite que pode ser usado simultaneamente.

### Sua lista

Exiba a lista completa de Aceleradores e Iniciativas disponíveis para você, conforme mostrado no gráfico de consumo geral.

### Iniciativas e aceleradores de solicitação

Iniciativas e aceleradores adicionais podem ser solicitados. Para obter mais informações, consulte Iniciativas e aceleradores de solicitação.

#### Iniciativas e aceleradores de solicitação

Dependendo do pacote do Impact no qual você está inscrito, você pode solicitar e consumir um número designado de Aceleradores de Impacto simultâneos.

**Antes de Iniciar**
Para obter detalhes sobre os Aceleradores disponíveis, consulte Catálogo do Acelerador.

Alguns Aceleradores exigem termos e condições adicionais e são oferecidos de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável. Para Aceleradores que exigem consentimento, os termos e condições devem ser aceitos no menu **Gerenciar permissões**.

Função necessária: administrador do app de impacto

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Mapa de capacidade** > **Aceleradores e iniciativas** > **Visão geral**.
2. Selecione **Aceleradores de solicitação e iniciativas** no canto superior direito da tela **Sua visão geral**.
   A página redireciona para o Acelerador e o catálogo de iniciativas.
3. Selecione um Acelerador.
   A página de detalhes do Acelerador é aberta.
4. Selecione **Programar**.

#### Criação de itens de trabalho usando recomendações e iniciativas

Crie um item de trabalho de Gestão estratégica de portfólios (GPS) ou Gestão de trabalho colaborativo (CWM) usando recomendações e iniciativas para uma execução mais rápida e objetivos 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.

Os itens de trabalho permitem a conversão automática de entidades de impacto em itens acionáveis que eliminam a coordenação manual entre sistemas, reduzem fluxos de trabalho fragmentados, ineficiências, atrasos no aproveitamento de informações valiosas e esforços duplicados.

Você pode converter recomendações do esquadrão de impacto e recomendações de forma livre e iniciativas em itens de trabalho de SPM ou CWM. Usando o Espaço de impacto, você pode criar itens de trabalho de SPM ou CWM, como:

- Ideia de produto
- Demanda
- Projeto
- História
- Épico
- Funcionalidade
- Quadro de Gestão de trabalho colaborativo (CWM)

Você pode converter recomendações do Esquadrão de impacto, recomendações de forma livre e iniciativas em itens de trabalho, com exceções como:

- Recomendações classificadas como iniciativas e aceleradores.
- Recomendações ocultas ou não desejadas.
- Iniciativas de forma livre com status Concluído ou Cancelado

### Criar e excluir um item de trabalho usando uma recomendação

Você pode criar um item de trabalho acionável de Gestão estratégica de portfólios (SPM) ou Gestão de trabalho colaborativo (CWM) usando recomendações baseadas em equipes de impacto ou recomendações baseadas em regras.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário da plataforma de impacto, proprietário do portfólio de impacto

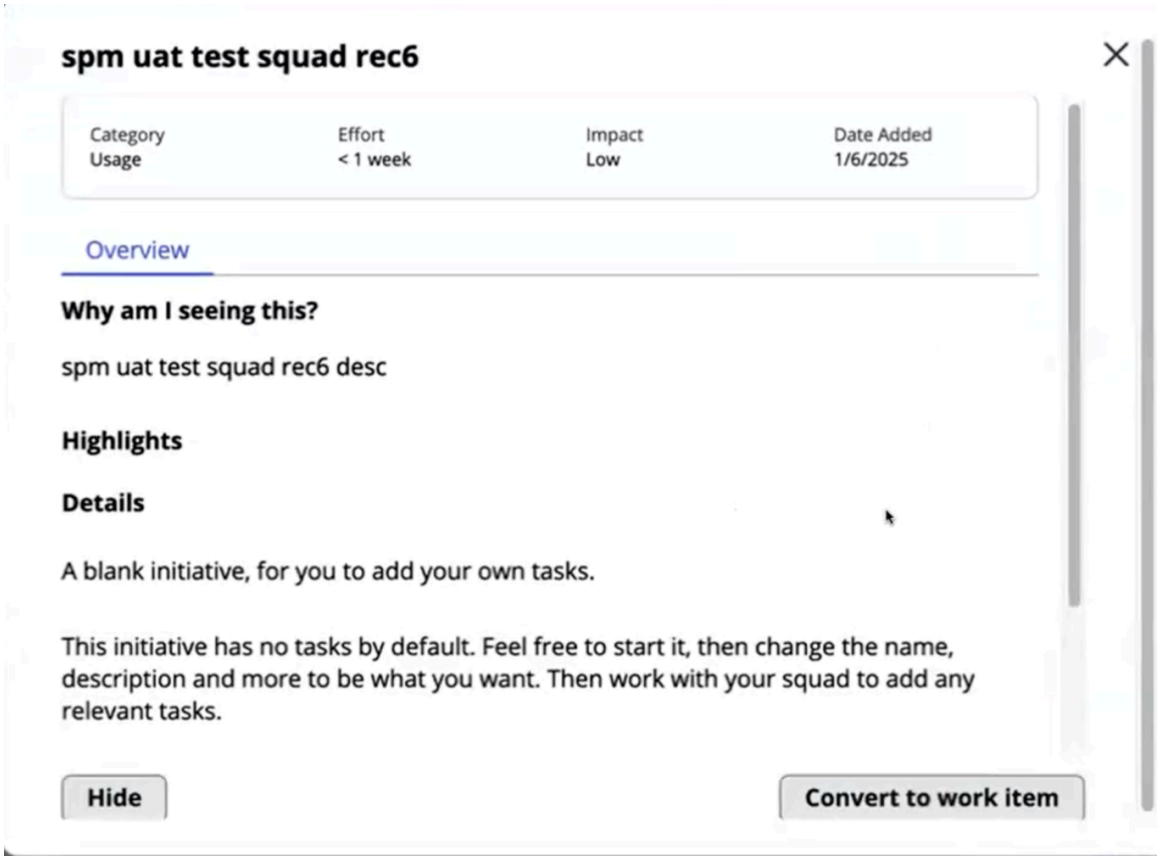
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Espaço do Impact** > **Página Inicial**.
2. Selecione a recomendação na seção **Próximas etapas recomendadas**.
3. Para exibir a lista completa de recomendações, selecione **Exibir lista completa**.
4. Selecione **Converter em item de trabalho** em uma recomendação usando um dos seguintes:

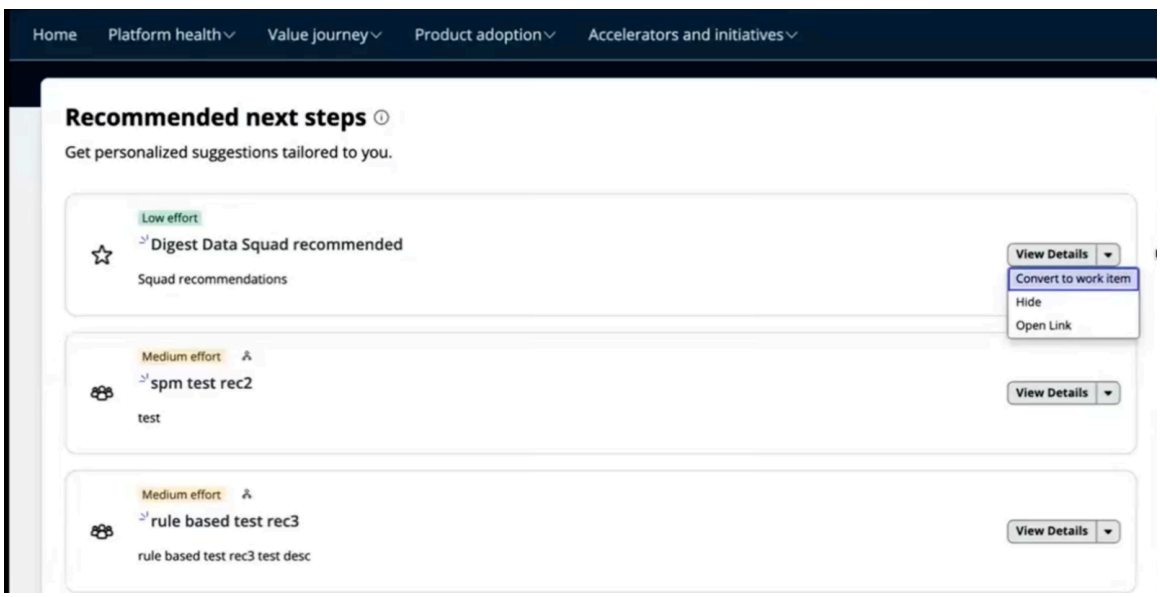
Tradução automática

© 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.

- Selecione **Exibir detalhes** para uma recomendação.




- Selecione mais ações na lista **Exibir detalhes**.




**5.** Selecione um item de trabalho na lista e selecione **Avançar**.

**Nota:**
Se você criar um item de trabalho usando uma recomendação, ele aparecerá indisponível (acinzentado) na lista.

**6.** No formulário de item de trabalho, 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 mais informações, consulte Planning item type form .

7. Selecione **Converter**.
   Um novo item de trabalho é criado e você pode abri-lo selecionando o link na mensagem de sucesso.

   **Nota:**
   Você também pode acessar o item de trabalho na guia **Meus itens de trabalho** na recomendação. Além disso, ele também está disponível no painel de SPM e CWM.

8. Para excluir um item de trabalho, selecione **Excluir**.

### Criar e excluir um item de trabalho usando uma iniciativa

Você pode criar um item de trabalho acionável de Gestão estratégica de portfólios (SPM) ou Gestão de trabalho colaborativo (CWM) usando iniciativas de forma livre.

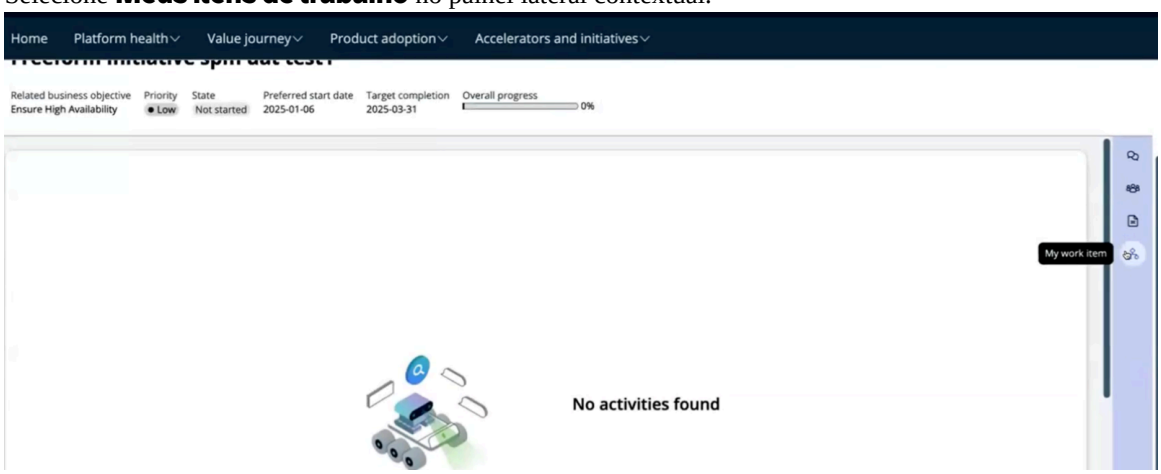
#### Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário da plataforma de impacto, proprietário do portfólio de impacto.

- Uma função apropriada com permissões de gravação e exclusão para criar ou excluir itens de trabalho.
- Uma função da CWM e um espaço pessoal para criar um item de trabalho da Gestão de trabalho colaborativo (CWM).

#### Procedimento

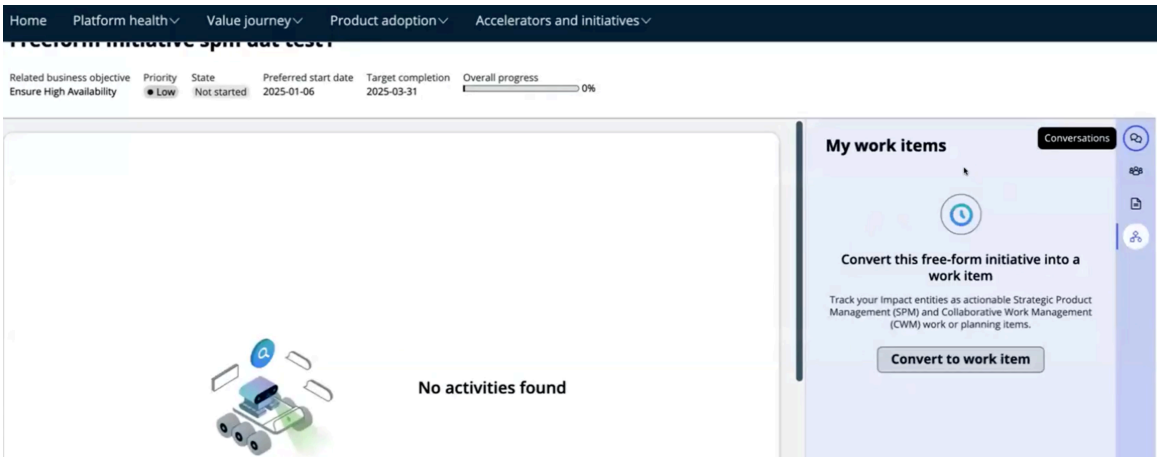
1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Aceleradores e iniciativas** > **Catálogo**.
2. Selecione a iniciativa.
3. Selecione **Meus itens de trabalho** no painel lateral contextual.




4. Selecione **Converter em 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.




5. No formulário de itens de trabalho, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Planning item type form .

6. Selecione **Converter**.
   Um novo item de trabalho é criado e você pode abri-lo selecionando o link na mensagem de sucesso.

> **Nota:**
> Você também pode acessar o item de trabalho na **guia Meus itens de trabalho** na recomendação. Além disso, ele também está disponível no painel do SPM ou do CWM.

7. Selecione o ícone de reticências para o item de trabalho e selecione **Excluir** para excluir o item de trabalho.

## Integridade da plataforma de impacto

A aplicação Impact Health Store aprimora a integridade da plataforma, permitindo o gerenciamento proativo da qualidade, conformidade e desempenho da instância. Integrado com o App da Store para o Impact, o Impact Health Store Application foi projetado para oferecer suporte à integridade da plataforma e à adesão às principais práticas.

### Impacto Verificação proativa de códigos

Os desenvolvedores verificam os conjuntos de atualizações em busca de violações das principais práticas em instâncias de não produção antes de promover para a produção e os responsáveis pela plataforma obtêm informações sobre a dívida técnica e a estabilidade das

Tradução automática

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

instâncias de não produção e de produção, resultando em melhoria da qualidade do código, redução de erros e verificação de conformidade.

## Verificação proativa de códigos recursos principais

**Importante:**
Verificação proativa de códigos a verificação de instância única é compatível com a versão ServiceNow Washington DC e posterior. A sincronização entre instâncias e a exibição de resultados no painel são recursos compatíveis com a versão ServiceNow Yokohama e posterior.

Verificação proativa de códigos pode ser ativado para executar uma revisão de código em suas instâncias.

**Verificação do conjunto de atualizações**

- Verifica mudanças de código e configuração em relação às principais práticas predefinidas da ServiceNow e padrões de conformidade para o conjunto de atualizações específico.
- Detecta vulnerabilidades de segurança, problemas de desempenho e ineficiências de codificação no início do ciclo de vida de desenvolvimento.
- Melhore a qualidade do código, reduza os erros e verifique a conformidade antes de promover para a produção.

**Feedback em tempo real**

- Fornece informações acionáveis e recomendações para resolver problemas identificados.
- Entrega resultados em tempo real, permitindo que os desenvolvedores resolvam problemas sem atrasos.

**Integração específica da instância**

- As verificações são executadas diretamente em sua instância, garantindo a segurança e a conformidade dos dados.
- As descobertas são salvas localmente para facilitar o acesso e a emissão de relatórios.

**Emissão de relatórios abrangente**

- As descobertas são categorizadas por prioridade, permitindo que os usuários se concentrem em problemas críticos.
- Os relatórios incluem análise de tendências e comparações delta para rastrear melhorias ao longo do tempo.
- Obtenha informações sobre a dívida técnica e a estabilidade das instâncias para monitorar facilmente o status dos esforços de correção de problemas usando relatórios de desempenho

**Sincronizar os resultados da verificação com a produção**

Os relatórios de revisão de código em conjuntos de atualizações em instâncias de não produção podem ser sincronizados para revisão em uma instância de produção configurada

Exibir resultados da verificação no painel Integridade 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.

## Verificação proativa de códigos categorias de verificação

Verificação proativa de códigos executa verificações de prática líder relacionadas às categorias na tabela a seguir.

### Categorias de verificação do PCC

| Categoria | Descrição |
|---|---|
| Gerenciabilidade | Mede até que ponto ServiceNow instâncias, aplicações ou infraestrutura podem ser atualizadas, monitoradas e mantidas com eficácia. |
| Desempenho | Mede a eficiência de uma instância ServiceNow, abrangendo aspectos como velocidade, capacidade de resposta, utilização de recursos e confiabilidade geral. |
| Segurança | Mede a implementação de protocolos em uma instância ServiceNow para impedir o acesso não autorizado, violações de dados, ataques cibernéticos e possíveis vulnerabilidades. |
| Capacidade de atualização | Avalia a facilidade de aprimorar uma instância ou aplicação ServiceNow com novos recursos, melhorias, patches de segurança ou ajustes de compatibilidade. |

**Nota:**
Para obter as verificações de lista completas realizadas por uma verificação de Verificação proativa de códigos, consulte Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código.

### Usar verificação proativa de código

Os desenvolvedores podem identificar problemas e evitar defeitos antes que eles sejam implantados na produção.

#### Antes de Iniciar

Os desenvolvedores executam a Verificação proativa de código (PCC) em conjuntos de atualizações em desenvolvimento em instâncias de não produção. O PCC exibe uma lista de descobertas identificadas para a lista relacionada ao conjunto de atualizações com detalhes como tipo, gravidade e local. Estão disponíveis filtros e opções de classificação para as descobertas, além da capacidade de abrir diretamente o registro de descoberta individual para resolver os problemas encontrados no relatório de verificação.

**Nota:**
Os parâmetros de verificação de código devem ser configurados antes de executar uma verificação.

Função necessária: administrador

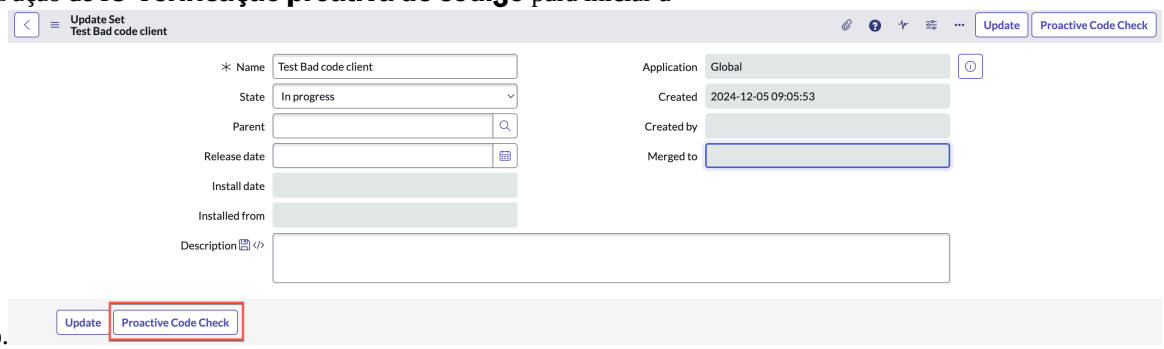
#### Procedimento

1. Na instância de não produção, navegue até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais** > **.**
   Verifique se a exibição de página está definida como **Verificação proativa de código**.
   A guia Atualizações do cliente exibe as mudanças de desenvolvimento pendentes a serem enviadas para a instância de produção.

Tradução automática

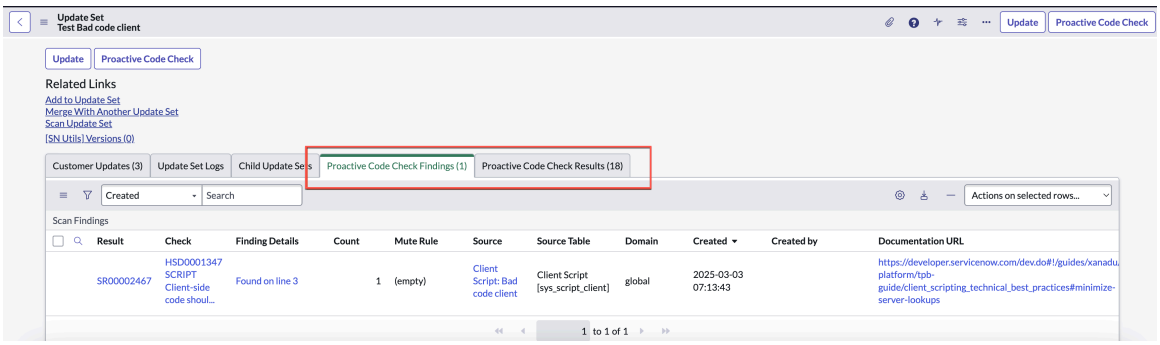
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

2. Selecione a ação de IU **Verificação proativa de código** para iniciar a verificação.




Uma barra de andamento é exibida e inclui o número total de avisos, erros e descobertas.

3. Selecione **Ir para o resultado/atualizar** o formulário do conjunto de atualizações atual para exibir as descobertas na lista relacionada.




As descobertas da verificação são exibidas em uma tabela. Você pode revisar a verificação do sistema em busca de informações de segundo plano para um resultado específico ou vincular externamente a um artigo da base de conhecimento que explica os detalhes da resolução e da configuração.

4. Resolva os problemas que foram relatados durante a verificação para validar que as mudanças resolveram os problemas.

5. No conjunto de atualizações, selecione **Verificar novamente** na página Resultado da verificação para obter um relatório atualizado.
Repita a verificação e o processo de resolução, conforme necessário, antes de promover o conjunto de atualizações para a instância de produção.
Novas descobertas são referenciadas ao conjunto de atualizações específico do qual foram originadas, incluindo descobertas relacionadas a conjuntos de atualizações secundários, permitindo uma navegação fácil entre as descobertas e o conjunto de atualizações na interface do usuário.

## Análise de verificação proativa de código

Os proprietários de plataforma usam a Verificação proativa de código para rastrear a conformidade em relação às práticas recomendadas de codificação e aos padrões organizacionais. Os proprietários podem revisar descobertas detalhadas e auditar o status dos problemas que foram descobertos durante a verificação. Os dados históricos estão disponíveis por até seis meses.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Identifique problemas recorrentes e tendências em descobertas não resolvidas.
- Veja o andamento da resolução da dívida técnica ao longo do tempo.
- Priorize os esforços de correção usando uma categorização de descobertas baseada na gravidade.

### Antes de Iniciar

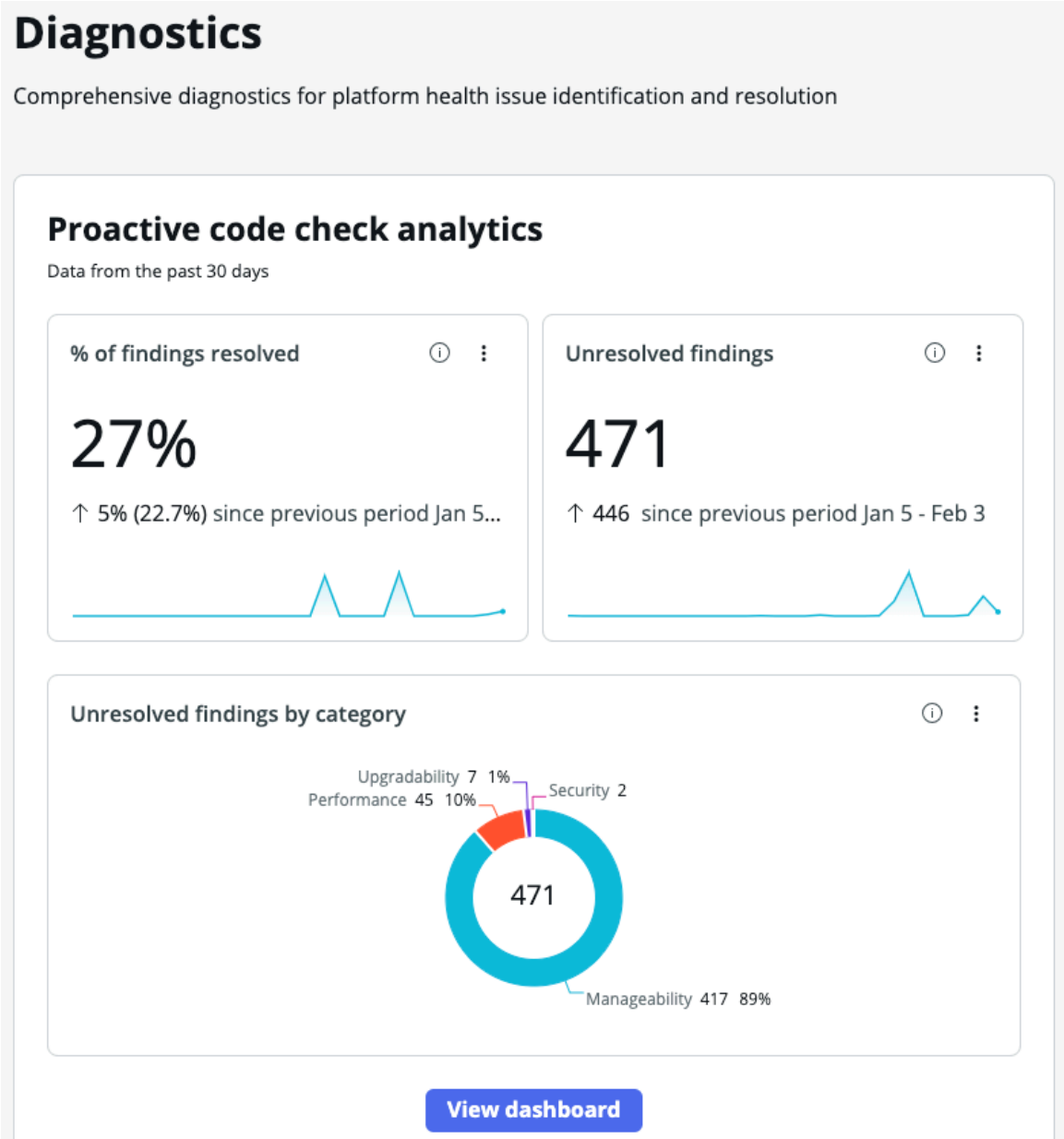
Função necessária: Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

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.

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Integridade da plataforma** > **Diagnóstico**.
   A visão geral da Verificação proativa de código é exibida com dados dos últimos 30 dias.

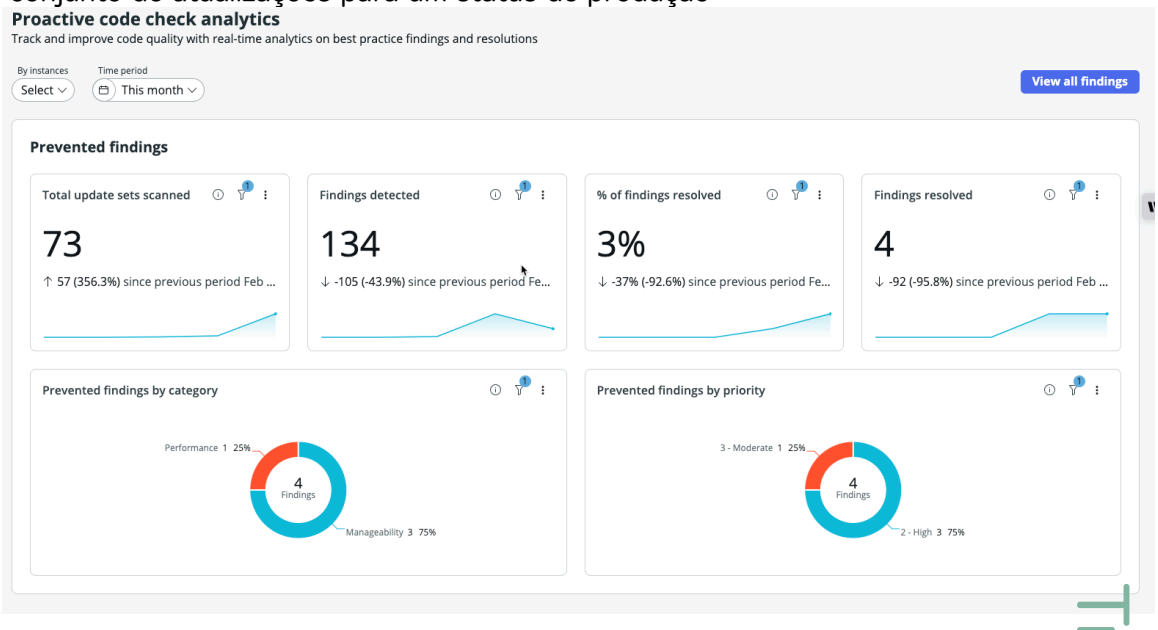



2. Selecione **Exibir painel** para exibir informações adicionais sobre as verificações.
   - Filtrar por instâncias ou por período de tempo.
   - Os gráficos de Descobertas evitadas exibem métricas relacionadas a descobertas que foram resolvidas antes de

Tradução automática

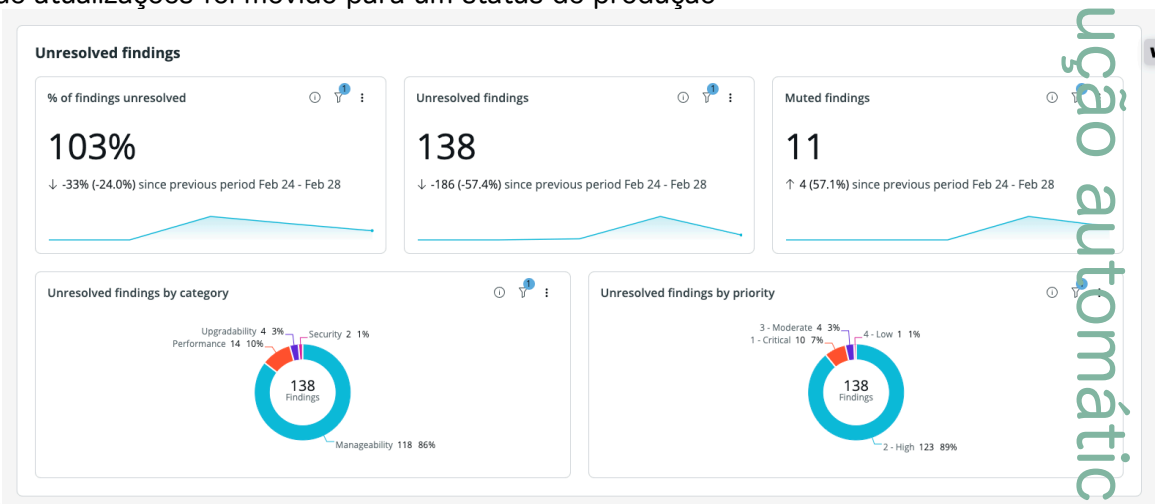
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

mover um conjunto de atualizações para um status de produção




concluído.

- A seção Descobertas não resolvidas exibe métricas relacionadas a descobertas que permaneceram abertas depois que um conjunto de atualizações foi movido para um status de produção



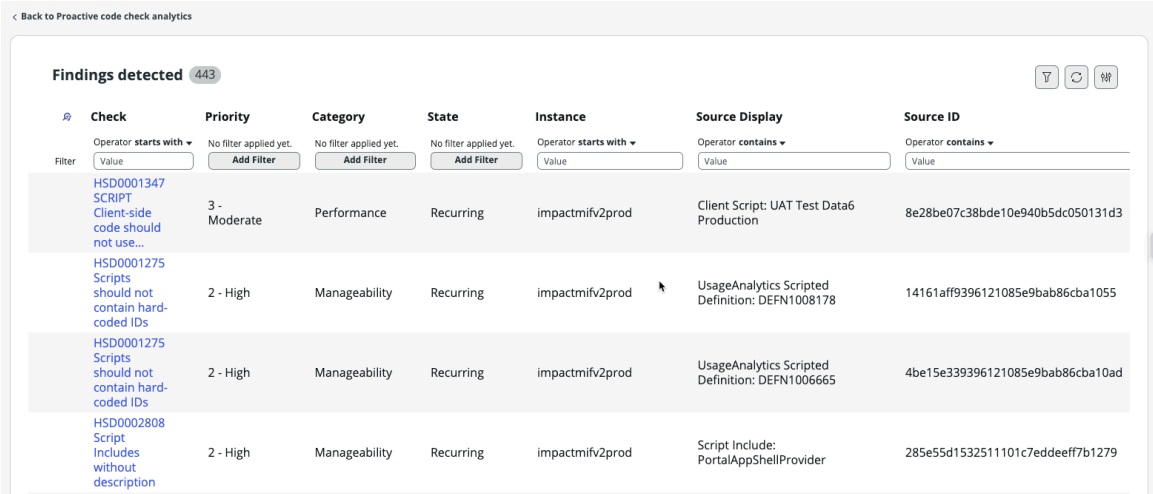

concluído.

- Comparar tendências em Resolvido vs. Descobertas não resolvidas.

3. Selecione **Exibir todas as descobertas** para exibir todas as descobertas relacionadas à Verificação proativa de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 todas as descobertas em instâncias.
- Filtrar e agrupar descobertas por gravidade, tipo ou verificação.
- Identificar verificações que produzem a maioria das descobertas de melhorias direcionadas.
- Analise as descobertas em períodos de tempo para rastrear tendências e problemas recorrentes.

**Contagem e estado de descobertas em períodos de tempo**

| Categoria de descobertas | Estado |
|---|---|
| Contagem de descobertas (descobertas resolvidas) | Silenciado e criado hoje |
| Contagem de descobertas não resolvidas | Recorrente ou Novo e atualizado hoje |
| Contagem de descobertas resolvidas | Resolvido e atualizado hoje |
| Contagem de novas descobertas | Novo e atualizado hoje |
| Contagem de descobertas silenciadas | Silenciado e atualizado hoje |

## Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

Consulte a matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código (PCC) para obter detalhes sobre as verificações realizadas durante uma verificação de PCC.

**Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código**

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| Desempenho | HSD0001049 Evitar scripts de interface do usuário global | Evitar scripts de interface do usuário global | Os scripts de interface do usuário global são carregados em todas as páginas/ formulários na ServiceNow, mesmo se o código dentro deles não for chamado. |
| Gerenciabilidade | HSD0001058 SCRIPT O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados | O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados — gs.log | As aplicações com escopo devem usar APIs de registro em log com escopo em vez de métodos legados. |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| Gerenciabilidade | HSD0001058 XML O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados | O app com escopo usa utilitários de registro em log ou métodos descontinuados — gs.log | As aplicações com escopo devem usar APIs de registro em log com escopo em vez de métodos legados. |
| Desempenho | HSD0001116 Scripts de cliente não devem ser definidos em relação à tabela Global | Scripts de cliente não devem ser definidos em relação à tabela Global | Um client script global é qualquer client script em que a Tabela selecionada é Global. Os client scripts globais não têm restrições de tabela; portanto, eles serão carregados em todas as páginas do sistema, apresentando um atraso de carregamento do navegador no processo. Não há benefício em carregar esse tipo de script em todas as páginas. |
| Desempenho | HSD0001126 SCRIPT Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual | Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual | Os campos de referência já armazenam o SYS ID do registro referenciado. O uso de gr.fieldname.sys_id é uma referência com pontos e instrui a plataforma a executar outra consulta apenas para retornar o mesmo valor. Esta é uma sobrecarga desnecessária. |
| Desempenho | HSD0001126 XML Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual | Referência com pontos desnecessária para sys_id do objeto atual | Os campos de referência já armazenam o SYS ID do registro referenciado. O uso de gr.fieldname.sys_id é uma referência com pontos e instrui a plataforma a executar outra consulta apenas para retornar o mesmo valor. Esta é uma sobrecarga desnecessária. |
| Desempenho | HSD0001128 SCRIPT O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos | O código no cliente não deve usar métodos AJAX síncronos | O código que usa AJAX síncrono pode causar atrasos no processamento de eventos de IU. Isso pode ser prejudicial ao desempenho e afetar negativamente a experiência do usuário. Sempre que possível, devemos tentar empregar AJAX assíncrono. |
| Melhora | HSD0001142 SCRIPT O código no cliente não | O código no cliente não deve usar a técnica de manipulação DOM | Essa técnica de personalização oferece muito controle, mas frequentemente |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | deve usar a técnica de manipulação DOM | | causa desafios de upgrade. É recomendável não usar jQuery, PrototypeJS, gel e outras técnicas. |
| Gerenciabilidade | HSD0001153 SCRIPT URL da instância codificada | URL da instância codificada | Gera uma descoberta de URLs de instância codificadas, já que seu uso pode ser prejudicial à funcionalidade em todos os ambientes. |
| Gerenciabilidade | HSD0001153 XML URL da instância codificada | URL da instância codificada | Gera uma descoberta de URLs de instância codificadas, já que seu uso pode ser prejudicial à funcionalidade em todos os ambientes. |
| Gerenciabilidade | HSD0001174 REST Serviços web com script gravando dados diretamente | Serviços web com script gravando dados diretamente | Os Serviços web com script inserem/atualizam/ excluem dados diretamente, porém é recomendável utilizar Inclusões de script porque elas fornecem uma abordagem estruturada e documentada para gerenciar operações de dados, garantindo consistência, segurança e manutenção na plataforma. |
| Gerenciabilidade | HSD0001174 SOAP Serviços web com script gravando dados diretamente | Serviços web com script gravando dados diretamente | Os Serviços web com script inserem/atualizam/ excluem dados diretamente, porém é recomendável utilizar Inclusões de script porque elas fornecem uma abordagem estruturada e documentada para gerenciar operações de dados, garantindo consistência, segurança e manutenção na plataforma. |
| Segurança | HSD0001235 XML Evitar expressões JEXL dinâmicas dentro do marcador Jelly | Evitar expressões JEXL dinâmicas dentro do marcador Jelly | Ao escrever código Jelly, evite usar expressões JEXL dinâmicas dentro do marcador Jelly (ou<g2:evaluate> para a fase dois). Embora o código pareça funcionar, ele afeta um recurso de memória (chamado PermGen) na Java Virtual Machine, o que pode levar a problemas de desempenho 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.

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | até mesmo indisponibilidades do sistema ao longo do tempo. A exceção ao uso de expressões JEXL dentro de<g:evaluate> marcadores está com valores estáticos, incluindo: ${AMP}\, ${AND}, ${GT}, ${LT} e ${SP} (e suas contrapartes de fase dois: $[AMP], $[AND] e assim por diante). |
| Melhora | HSD0001247 Uso de API RESTMessage descontinuada (v1) | Uso de API RESTMessage descontinuada (v1) | A API tem permissão para enviar mensagens REST de saída usando JavaScript.<br><br>No entanto, a versão 1 do RESTMessage foi descontinuada. |
| Gerenciabilidade | HSD0001275 Os scripts não devem conter IDs codificados | Os scripts não devem conter IDs codificados | A codificação rígida de sys_ids torna o sistema mais difícil de gerenciar e menos capaz de mover a funcionalidade entre instâncias. |
| Gerenciabilidade | HSD0001278 As regras de negócio anteriores não devem usar update() nem insert() em outras tabelas | As regras de negócio anteriores não devem usar registros update() nem insert() em outras tabelas | A execução de um insert() ou update() em um BR onBefore causará atualizações em outras tabelas, mesmo que a atualização possa ser cancelada. |
| Gerenciabilidade | HSD0001281 getMessage() chamado no Script de cliente sem pré-carregar chave de mensagem | getMessage() chamado no Script de cliente sem pré-carregar chave de mensagem | O getMessage usado em um client script precisa ter a chave de mensagem adicionada ao campo Mensagens no registro do script. |
| Gerenciabilidade | HSD0001312 SCRIPT Evitar o uso de console.log() no código | O código não deve conter o método de depuração console.log() | A função console.log do lado do cliente pode causar erros em determinadas versões do navegador. Além disso, há uma boa chance de que o que está sendo registrado sejam informações que você não deseja expor publicamente e que pessoas com intenção mal-intencionada possam manipular o script para refletir PII. Nunca é uma boa |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | ideia ir para a produção com o registro em log do console habilitado. Console.log está no lado do servidor inválido e, portanto, também não deve estar lá. |
| Gerenciabilidade | HSD0001312 XML Evitar o uso de console.log() no código | O código não deve conter o método de depuração console.log() | A função console.log do lado do cliente pode causar erros em determinadas versões do navegador. Além disso, há uma boa chance de que o que está sendo registrado sejam informações que você não deseja expor publicamente e que pessoas com intenção mal-intencionada possam manipular o script para refletir PII. Nunca é uma boa ideia ir para a produção com o registro em log do console habilitado. Console.log está no lado do servidor inválido e, portanto, também não deve estar lá. |
| Desempenho | HSD0001338 Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global | Regras de negócio não devem ser definidas na tabela Global (Regra de negócio global) | Uma regra de negócio global é qualquer regra de negócio em que a tabela selecionada é global. Qualquer outro script pode chamar Regras de negócios globais. As Regras de negócio globais não têm restrições de condição ou de tabela e são carregadas em todas as páginas do sistema. |
| Desempenho | HSD0001347 SCRIPT O código no cliente não deve usar GlideRecord | O código no cliente não deve usar GlideRecord | O objeto GlideRecord do lado do cliente geralmente é ineficiente, pois retorna muitos dados desnecessários. GlideRecord e g_form.getReference estão envolvidos. |
| Desempenho | HSD0001358 SCRIPT O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount() | O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount() para contar registros | O GlideRecord.getRowCount() funciona obtendo o conjunto de resultados inteiro sem usar as funções aritméticas integradas do banco de dados. O GlideAggregate usa o banco de dados e, portanto, geralmente é muito 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.

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | rápido. A exceção a esta recomendação é se você pretende fazer um loop pelos registros e processá-los mesmo assim. |
| Desempenho | HSD0001358 XML O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount() | O código no servidor não deve usar GlideRecord.getRowCount() para contar registros | O GlideRecord.getRowCount() funciona obtendo o conjunto de resultados inteiro sem usar as funções aritméticas integradas do banco de dados. O GlideAggregate usa o banco de dados e, portanto, geralmente é muito mais rápido. A exceção a esta recomendação é se você pretende fazer um loop pelos registros e processá-los mesmo assim. |
| Gerenciabilidade | HSD0001392 Os scripts não devem usar o método eval() | Os scripts não devem usar o método eval() | A função eval() avalia ou executa um argumento. O uso inadequado de eval() abre seu código para ataques de injeção e a depuração pode ser mais desafiadora, já que nenhum número de linha é exibido com um erro. |
| Desempenho | HSD0001554a JDBC Fontes de dados com “Usar data/hora da última execução” desabilitada para conjuntos de atualizações | As fontes de dados JDBC devem ter a opção “Usar data/hora da última execução” marcada | A importação repetida de dados sem alterações causa muitas linhas ignoradas e limita desnecessariamente os recursos do sistema. |
| Desempenho | HSD0001560 Usar “rastrear por” em loops ngRepeat | Usar “rastrear por” em loops ngRepeat | Ao usar a diretiva ngRepeat sem uma cláusula "rastrear por", os elementos DOM são destruídos e recriados sempre que os dados de origem são atualizados. Adicionar uma cláusula "rastrear por" com uma chave exclusiva (como um sys_id) permite que os elementos do DOM sejam reutilizados em vez de recriados, o que melhora significativamente o desempenho de páginas com listas grandes e complexas. |
| Gerenciabilidade | HSD0001578 As Regras de negócio não devem | As Regras de negócio não devem usar o método SOAP getResponse() | getResponse bloqueia a transação, aguardando até que uma resposta seja recebida. |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | usar o método SOAP getResponse() | | Isso é melhor feito de forma assíncrona. |
| Desempenho | HSD0001623 As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord/ GlideAggregate | As ACLs de leitura (regras de segurança) não devem ter GlideRecord/ GlideAggregate | As ACLs de leitura são executadas com frequência. Ter pesquisas de banco de dados complexas pode prejudicar o desempenho. |
| Segurança | HSD0002016 Scripts de servidor em widgets devem usar GlideRecordSecure | Scripts de servidor em widgets devem usar GlideRecordSecure em vez de GlideRecord | A prática recomendada deve ser que os scripts de servidor em widgets usem GlideRecordSecure em vez de GlideRecord. Isso serve para garantir que as ACLs de segurança sejam consideradas em todas as interações do servidor. Para detectar desvios disso, qualquer instanciação de GlideRecord deve ser marcada como uma descoberta.<br><br>Observe que $sp.getRecord() atualmente retorna um objeto GlideRecord. Esta chamada deve realmente retornar um objeto GlideRecordSecure para ser o mais seguro possível. Embora essa seja uma melhoria separada fora da ferramenta HealthScan, ela representa um desafio, pois será mais difícil para a HealthScan detectar o uso do objeto GlideRecord retornado por $sp.getRecord. |
| Desempenho | HSD0002144 Utilizar c.server.get() para melhorar o desempenho do widget | Utilizar c.server.get() para melhorar o desempenho do widget | No script do cliente, c.server.get() permite que você passe dados específicos para o script do servidor. Isso pode ter melhorias de desempenho em relação 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.

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | c.server.update(), que envia o objeto de dados inteiro. |
| Desempenho | HSD0002150 Remova serviços não utilizados do client script do widget. | Remova serviços não utilizados do client script do widget. | Se os serviços injetados não forem usados no script do controlador do cliente de um widget, considere removê-los. Os serviços injetados e não usados serão instanciados, o que pode ter um impacto no desempenho. Também é uma prática recomendada, do ponto de vista da legibilidade do código, injetar somente serviços necessários. |
| Desempenho | HSD0002154 Não use $rootScope.$on no client script de um widget. | Não use $rootScope.$on no client script de um widget. | $rootScope.$on só deve ser usado em um serviço. O uso de ouvintes de eventos em $rootScope no script do controlador do cliente de um widget pode causar vazamentos de memória se os ouvintes não forem destruídos manualmente.<br>Cada vez que um widget é carregado, o controlador é inicializado e cada ouvinte inicializado no $rootScope não será destruído com o controlador, a menos que seja feito manualmente.<br><br>Os serviços não têm outra alternativa a não ser disparar eventos em $rootScope e ouvir eventos em $rootScope. Isso ocorre porque os serviços são inicializados uma vez na aplicação e não têm seu próprio escopo. Não há problema em usar $rootScope.$on em um 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.

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| Gerenciabilidade | HSD0002808 Scripts de cliente sem descrição | Scripts de cliente sem descrição | Scripts de cliente em que a descrição está vazia, é muito curta ou é igual ao nome do script. |
| Gerenciabilidade | HSD0002808 Inclusões de script sem descrição | Inclusões de script sem descrição | Inclusões de script em que a descrição está vazia, é muito curta ou é igual ao nome do script. |
| Gerenciabilidade | HSD0002827 Todos os eventos devem ter uma descrição | Todos os eventos devem ter uma descrição | Todos os eventos personalizados no registro de eventos devem ter o campo "descrição" preenchido. Isso garantirá que a finalidade do evento seja facilmente identificada por administradores que não criaram a entrada de registro e melhorará a manutenção da instância. |
| Gerenciabilidade | HSD0002828 Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido | Todos os eventos devem ter o campo “acionado por” preenchido | Todos os eventos personalizados no registro de eventos devem ter o campo "fired_by" preenchido. Isso garantirá que o gatilho do evento seja facilmente identificado por administradores que não criaram a entrada de registro e melhorará a manutenção da instância. |
| Gerenciabilidade | HSD0003076 Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de SOAP | Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de SOAP | A autenticação básica para Mensagens de SOAP de saída deve usar perfis de autenticação básica em vez de colocar as credenciais na própria definição de função. |
| Gerenciabilidade | HSD0003081 Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de REST | Credenciais de autenticação básica na definição de Mensagem de REST | A autenticação básica para Mensagens de REST de saída deve usar perfis de autenticação básica em vez de colocar as credenciais na própria definição de função. |
| Melhora | HSD0003307 A tabela Solicitação de mudança não deve ser estendida | A tabela Solicitação de mudança não deve ser estendida | Pelo menos uma tabela secundária que estende a Solicitação de Mudança foi criada.<br><br>Estender a Solicitação de Mudança com |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | tabelas secundárias personalizadas não deve ser feito:<br>• Para oferecer suporte a uma tabela de solicitação de mudança personalizada, é necessário um alto nível de personalização para os outros processos de ITSM<br>• A nova funcionalidade em versões futuras pode não funcionar em tabelas estendidas ou exigir personalização adicional |
| Gerenciabilidade | HSD0003625 O script de Regra de negócio deve ser encapsulado na função executeRule | O código do script em Regras de negócio deve ser encapsulado na função executeRule | O código deve verificar se há regras de negócio com código não encapsulado na função executeRule. |
| Melhora | HSD0004147 Uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay | Uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay | Verifica o uso de GlideDialogWindow e GlideOverlay, que não podem ser testados pelo ATF. |
| Desempenho | HSD0004365 SCRIPT Cache liberado como parte de scripts | Cache liberado como parte de scripts | Se uma limpeza de cache for acionada como parte de uma execução de script não ootb, isso exigirá que a plataforma recrie o cache antes de retornar ao seu estado BAU. Esta atividade tem um impacto significativo no desempenho. |
| Desempenho | HSD0004726 SCRIPT O depurador não deve ser usado em scripts | O depurador não deve ser usado em scripts | A declaração do depurador é usada para informar ao ambiente JavaScript em execução para interromper a execução e iniciar um depurador no ponto atual do código. Isso perdeu a preferência como uma prática recomendada com o surgimento de ferramentas modernas de depuração e desenvolvimento. O código de produção não deve conter |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | o depurador, pois isso fará com que o navegador pare de executar o código e abra um depurador apropriado. |
| Desempenho | HSD0006666 Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio | Verificar se current.update() é usado em uma regra de negócio | Se usado em regras de negócio, current.update() causa atualizações recursivas e pode ter impacto significativo no desempenho. |
| Gerenciabilidade | HSD0013213 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addInfoMessage() no lado do cliente e do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0013213 XML - Detecção de cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addInfoMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addInfoMessage() no lado do cliente e do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0013215 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em alert() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0013215 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de alert() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em alert() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014228 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addErrorMessage() no lado do cliente e do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014228 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addErrorMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addErrorMessage() no lado do cliente e do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014229 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências |

Tradução automática

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

### Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | em setError() no lado do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014229 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de setError() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em setError() no lado do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014231 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() — SCRIPT | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em confirm() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014231 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de confirm() — XML | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em confirm() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014232 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências no prompt () no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014232 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de prompt() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências no prompt () no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014233 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addMessage() no lado do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014233 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addMessage() no lado do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014234 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências |

Tradução automática

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

**Matriz do pacote de verificação de verificação proativa de código**

| Categoria | Nome | Short_description | Descrição |
|---|---|---|---|
| | | | em addFormMessage() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014234 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addFormMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectando essas ocorrências em addFormMessage() no lado do cliente. |
| Gerenciabilidade | HSD0014544 SCRIPT Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addWarningMessage() no lado do cliente e do servidor. |
| Gerenciabilidade | HSD0014544 XML Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage() | Detectar cadeias de caracteres codificadas no uso de addWarningMessage() | As mensagens/cadeias de caracteres codificadas no código não serão localizadas. Detectar essas ocorrências em addWarningMessage() no lado do cliente e do servidor. |

## Impacto na jornada de valor do app da loja

A jornada de valor constitui um ciclo contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo a previsão de valor, a criação de valor, a gestão contínua, a otimização e a validação do valor realizado com o app da loja Impact.

## Objetivos e resultados

O ciclo de vida da jornada de valor começa com a criação do plano gráfico de valor, que captura seus objetivos de negócio, que são metas de alto nível vinculadas a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. Entenda e meça o valor que você recebe dos produtos da ServiceNow na mesma instância em que suas aplicações estão. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora desvios deste intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

- Decida em quais objetivos de negócio você deseja se concentrar e acompanhe seu andamento.
- Veja quais resultados, métricas de sucesso e capacidades darão mais suporte à sua visão.
- Conte sua história de transformação com relatórios de desempenho operacional e valor comercial.

## Informações de resultados

A recapitulação de desempenho inclui uma tabela que exibe várias métricas de sucesso.

As tendências podem ser facilmente filtradas e exibidas para rastrear objetivos e 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.

- Valor incremental: o valor das melhorias realizadas durante o ano após a implementação da plataforma ServiceNow.
- Valor geral: o valor geral e abrangente que a plataforma ServiceNow gerou para sua organização durante o ano.

Um kit de ferramentas de coleta de dados no aplicativo Impact Store é uma visão geral detalhada das opções de configuração de relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para seu plano gráfico de valor, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa Impact. Consulte Kit de ferramentas de coleção de dados para obter informações adicionais sobre como usar o kit de ferramentas para simplificar e otimizar o processo de coleta de dados de métricas de valor usando o Performance Analytics (PA).

Os aplicativos de coleta de dados estão disponíveis na aplicação ServiceNow Impact Store. Esses aplicativos podem ser acessados diretamente em sua instância como parte do pacote Impact, eliminando a necessidade de downloads separados da loja ou de pacotes de conteúdo individuais. Ao aproveitar as definições de dados predefinidas no Performance Analytics (PA), os clientes podem coletar automaticamente dados essenciais para métricas de valor. Essa abordagem simplificada aprimora a precisão e a eficiência da coleta de dados para medição de valor, proporcionando uma experiência perfeita e melhorando a satisfação do cliente e a avaliação do produto na jornada de valor dentro do impacto.

**Descrições e linhas do tempo do relatório de valor**

| Relatório de valor comercial | Descrição | Cadência |
|---|---|---|
| Linha de base do estado atual | • Como parte do plano gráfico de valor, um valor de meta de melhoria é definido para o ano, por exemplo, para reduzir os casos em 10%.<br>• Uma linha de base e um ponto de referência de destino são definidos. A linha de base é geralmente o estado atual e o destino seria verificado em um ano. | Anualmente |
| Linha de base histórica | • Como parte da avaliação de realização de valor, a equipe de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com o caso não tivesse migrado para a plataforma ServiceNow.<br>• Se possível, 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser avaliados antes da desativação. | Anualmente |
| Valores reais trimestrais | • Como parte da Revisão de impacto trimestral, a equipe de sucesso realiza uma análise de desempenho trimestral.<br>• Os resultados obtidos para suas métricas de sucesso no último trimestre são comparados com a tendência em relação à meta que foi definida como parte do plano gráfico de valor. | Trimestralmente |

Tradução automática

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

**Descrições e linhas do tempo do relatório de valor**

| Relatório de valor comercial | Descrição | Cadência |
|---|---|---|
| Valores reais do relatório | • Uma avaliação de realização de valor é realizada para criar um relatório de valor para determinar o valor total realizado.<br>• A equipe compara os resultados do período de relatório com a linha de base histórica.<br>• É recomendável executar a coleta de dados para cada uma das métricas de sucesso separadamente, anualmente, em vez de simplesmente calcular os números totais fornecidos trimestralmente. | Anualmente |

**Nota:**
O cálculo da realização de valor geral no relatório de valor depende da capacidade de fornecer pontos de dados de pré-implementação ou, alternativamente, pontos de dados históricos ServiceNow.

## Aplicação da loja de impacto Adoção de produto

Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produto e assinaturas para sua instância ServiceNow com o app da loja Impact.

## Mapas de capacidades

Os mapas de capacidades oferecem transparência e clareza aos clientes em sua plataforma ServiceNow com uma lista abrangente dos produtos e capacidades que você comprou. As descrições dessas capacidades são fornecidasInstância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)e podem ser detalhadas para explorar informações adicionais sobre elas.

Você obtém mapas de capacidades separados para cada instância, pois quando mais de uma instância está presente, um mapa de capacidades é gerado para cada uma.

O status das capacidades pode ser gerenciado para identificar quais capacidades estão sendo usadas, quais não estão em uso, quais são planejadas e quais estão no processo de implementação. Além disso, você também verá recomendações da sua equipe de impacto para considerar a implementação.

## Roadmaps de adoção de produto

Acesse o recurso Roadmaps de adoção de produto (PARs) para exibir uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades. A sequência de implementação é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

## Visão geral do PARS

O roadmap de adoção de produto estava disponível inicialmente apenas para clientes Impact Advanced e Total. Com a versão Yokohoma, o roadmap de adoção de produto também estará disponível para os clientes do Impact Guided.

Impacto Os clientes podem criar seu próprio roadmap de adoção de produto usando modelos predefinidos alinhados às necessidades e produtos de negócios.

Tradução automática

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

Para clientes do Impact Advanced e Total, sua equipe de impacto trabalha com você para determinar a sequência de implementação inicial que melhor atende às suas necessidades de negócio exclusivas. Antes de criar um PAR, um mapa de capacidades deve ser publicado para essa instância. Assim que sua equipe de impacto criar seu PAR, você receberá uma notificação.

Você pode acessar todos os roadmaps selecionando **Roadmaps de adoção de produto** no menu **Adoção de produto** na página inicial do Impact.

**Nota:**
Vários usuários podem exibir o roadmap ao mesmo tempo. No entanto, somente uma pessoa pode editá-la por vez.

Você pode explorar ainda mais o roadmap de adoção de produtos e editá-lo das seguintes maneiras:

- Selecione um cartão de capacidade para exibir mais detalhes, incluindo qualquer orientação de adoção.
- Adicionar ou remover fases.
- Gerencie capacidades para cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos de negócios.

Para obter mais informações, consulte:Criar e publicar um roadmap de adoção de produto

### Criar e publicar um roadmap de adoção de produto

Crie um roadmap de adoção de produto (PAR) usando um modelo predefinido que melhor ofereça suporte ao seu resultado de negócios específico ou crie um roadmap personalizado usando uma exibição de roadmap vazia e adicionando capacidades a ele.

#### Antes de Iniciar

Você pode explorar mais o roadmap e usá-lo para:

- Avalie as capacidades atualmente em **Planejamento**, **Implementação**, **Em uso**, **Não em uso**, **Sem intenção de usar**e **Precisa de validação**.
- Adicione ou remova capacidades conforme necessário para se alinhar com os resultados de negócios específicos da sua organização.
- Exibir anotações específicas para a capacidade que se estende pelas fases.
- Exiba as anotações de fase de uma capacidade específica dessa fase para entender os pré-requisitos, planejar o treinamento e outras considerações de implementação.

Função necessária: administrador de impacto, proprietário da plataforma, proprietário do portfólio de impacto e executivo de impacto.

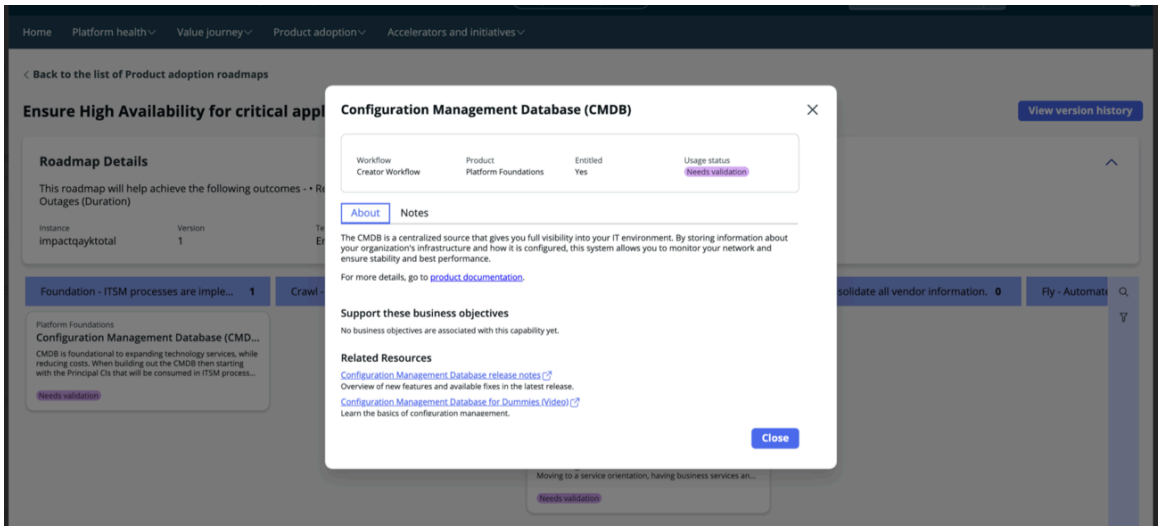
#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Adoção de produto** > **Roadmaps de adoção de produto**.
2. Selecione **Criar roadmap**.
3. Em **Como você deseja começar?**,conclua qualquer uma das ações a seguir.

4. Selecione **Criar**.
5. Selecione uma capacidade para exibir seus detalhes e para exibir ou editar anotações de nível de fase.

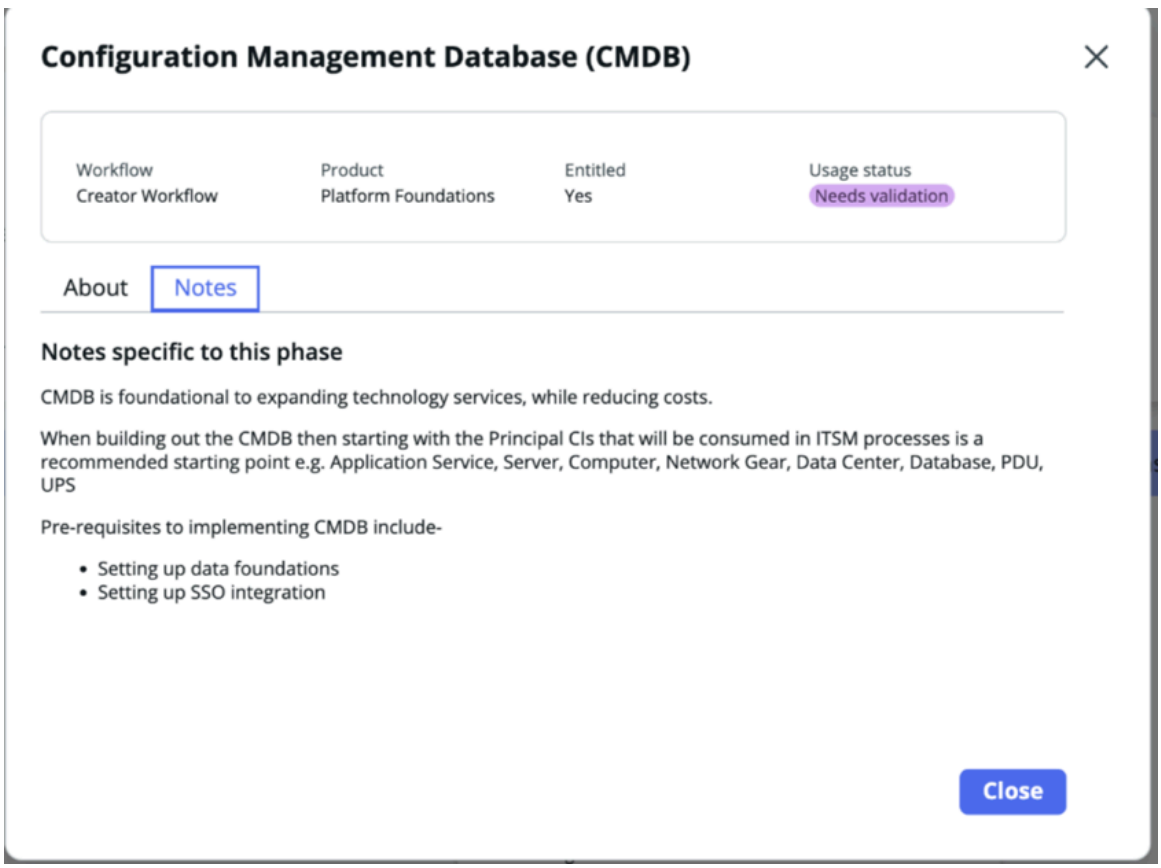
Tradução automática

© 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.




Selecione a guia Anotações para exibir anotações de capacidade e anotações específicas de fase para essa capacidade.

**As anotações específicas para esta fase** fornecem informações importantes personalizadas para a capacidade dessa fase, ajudando a garantir uma adoção de produto tranquila e eficaz. Alguns exemplos podem incluir pré-requisitos, casos de uso, dependências, treinamento ou orientação da ServiceNow. A edição de anotações específicas para esta fase modifica as anotações dessa capacidade para essa fase específica.



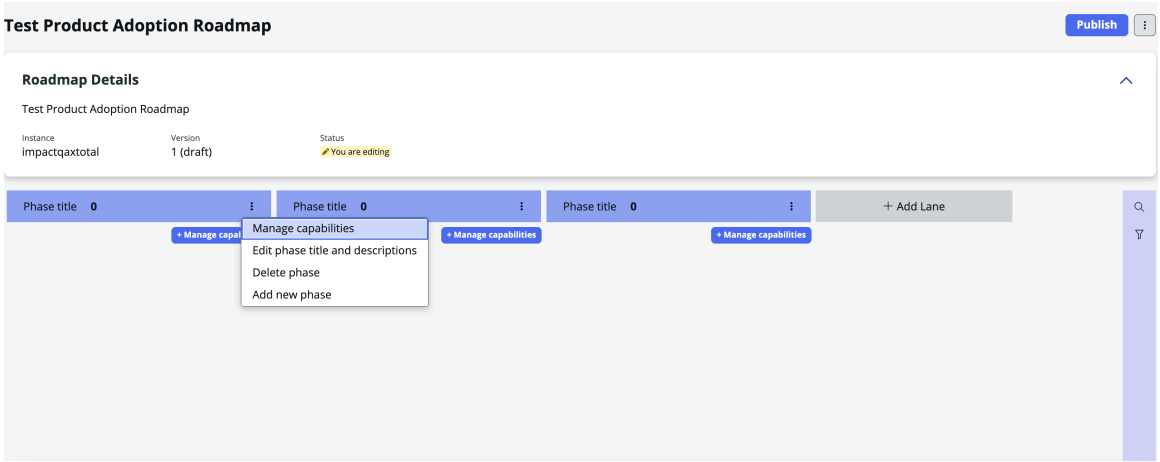

Você pode encontrar recursos relacionados à adoção da capacidade em **Recursos relacionados**.

6. Selecione **Editar detalhes do roadmap** para editar o nome, a descrição e o proprietário do mapa.

Tradução automática

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

7. Selecione **Gerenciar capacidades** de uma fase para adicionar ou remover capacidades.
8. Selecione o ícone de reticências de uma fase para modificar uma fase e faça o seguinte.
   a. Selecione **Adicionar nova fase** para adicionar uma nova fase a uma capacidade.
   b. Selecione **Excluir fase** para excluir uma fase.
   c. Selecione **Editar títulos e descrições de fase** para editar títulos e descrições de fase.




9. Selecione **Publicar**.
   O roadmap de adoção de produto é publicado e está disponível para outros membros da sua conta e da equipe de impacto.

## O que Fazer Depois

Você também pode editar o roadmap publicado selecionando **Editar** para gerenciar as fases e capacidades de adoção.

[store-future: BEGIN review]

### Gerenciar modelos de roadmap de adoção de produto

Um modelo de roadmap de adoção de produto (PAR) ajuda a criar rapidamente um PAR para implementação.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do app sn_impact_common.Impact

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de roadmap de adoção de produto são criados de acordo com as práticas recomendadas e estratégias de adoção. O modelo personalizado é salvo na lista de modelos de roadmap de adoção de produto. Você pode usá-lo para gerar um PAR na página Criar novo roadmap de adoção de produto.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Impacto em** > **Espaço do Gerenciador de conteúdo de impacto** > **Roadmaps de adoção de produto** > **.**.
2. Selecione **Criar modelo**.
3. No formulário, preencha os campos.

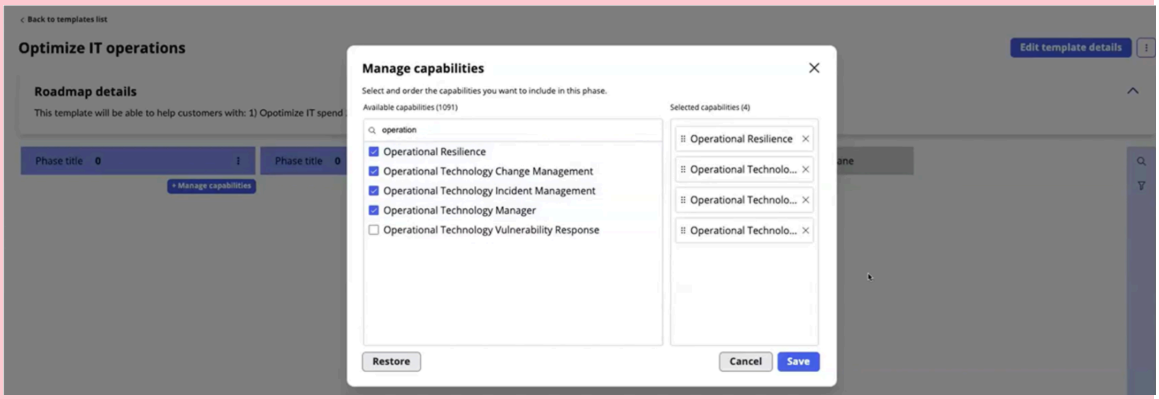
Tradução automática

© 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.

### Criar um novo modelo

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nome | Nome do novo modelo. |
| Descrição | Descrição do modelo. |
| Escolha o produto associado a este modelo | Produto a ser associado ao modelo. |
| Anotações de trabalho | Anotações para compartilhar com a equipe. |

4. Selecione **Continuar**.
   Na página Detalhes, você pode fazer o seguinte:
   - Selecione **Gerenciar capacidades** para adicionar ou remover capacidades do modelo.

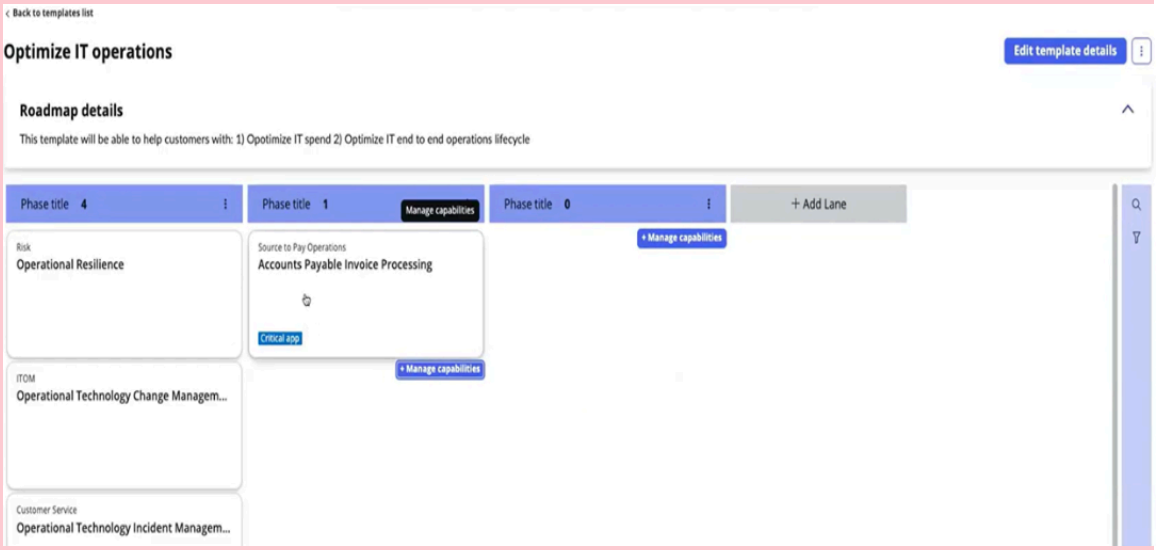



   - Adicione, exclua e atualize fases de acordo com os requisitos de implementação.

Tradução automática

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

- Atualize qualquer aplicação crítica em uma fase para adoção.




Para obter mais informações, consulte Criar e publicar um roadmap de adoção de produto.

[End]

### Gerenciar mapas de capacidade

Explore e gerencie o status de uso das capacidades que você tem direito de usar.

## Antes de Iniciar

Função necessária: responsáveis pela plataforma de impacto, administradores de impacto, executivos de impacto e usuários de impacto

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize recursos relacionados à exibição de status de uso, edite anotações, oculte ou exiba as capacidades da sua instância usando Mapas de capacidade. As informações do Resumo de adoção do produto na página também exibem o número de capacidades por status de uso e as recomendações de capacidade da Equipe de impacto. Você também pode adicionar uma capacidade personalizada.

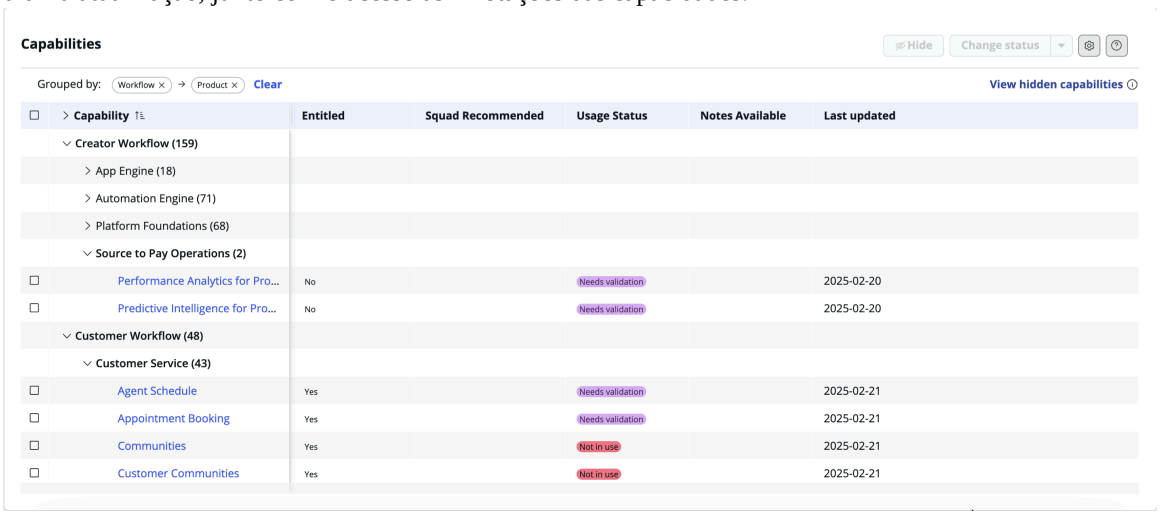
## Procedimento

1. Navegar até **Espaço de impacto** > **Adoção de produto** > **Mapa de capacidades**.
2. Na seção **Capacidades**, exiba mais informações sobre cada capacidade expandindo os fluxos de trabalho da ServiceNow.

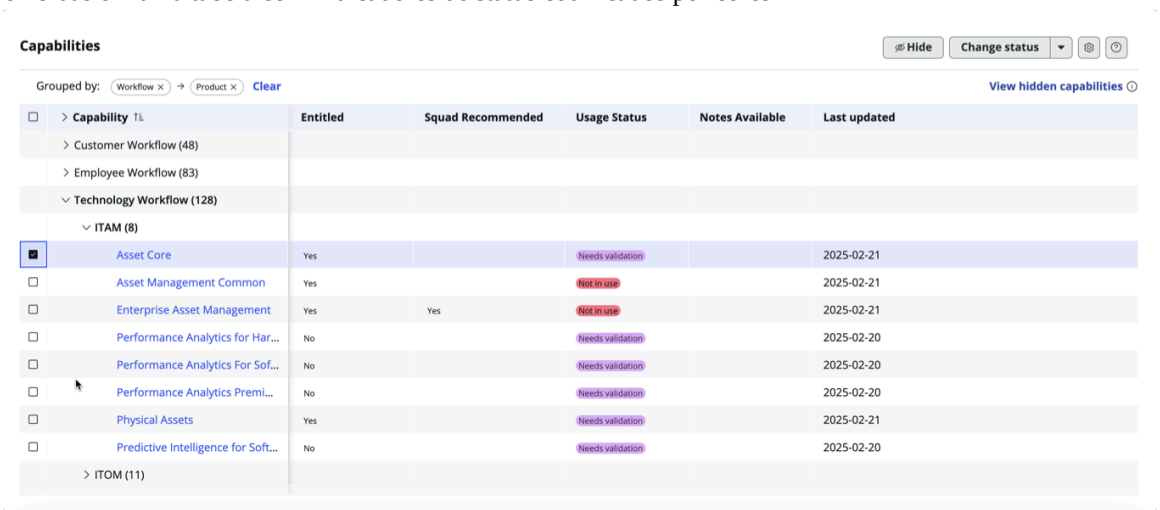
Tradução automática

© 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.

A grade exibe as informações importantes, como status de uso e data da última atualização, junto com o acesso às Anotações das capacidades:




3. Navegue pelos fluxos de trabalho e selecione um produto.
Todas as capacidades do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidas em uma tabela com indicadores de status codificados por cores




4. Gerencie as capacidades usando os seguintes recursos:

**Atualizar status de uso da capacidade**

Modificar o status de uso da capacidade para uma ou várias capacidades

**Exibir recursos relacionados**

Exibir todos os recursos de suporte.

**Ocultar e reexibir capacidades**

Mostrar ou ocultar capacidades na grade.

**Editar nota de capacidades**

Modifique as informações relacionadas a uma capacidade.

**Adicionar uma nova capacidade**

Adicione uma nova capacidade manualmente.

## Gerenciar recursos de capacidade da loja

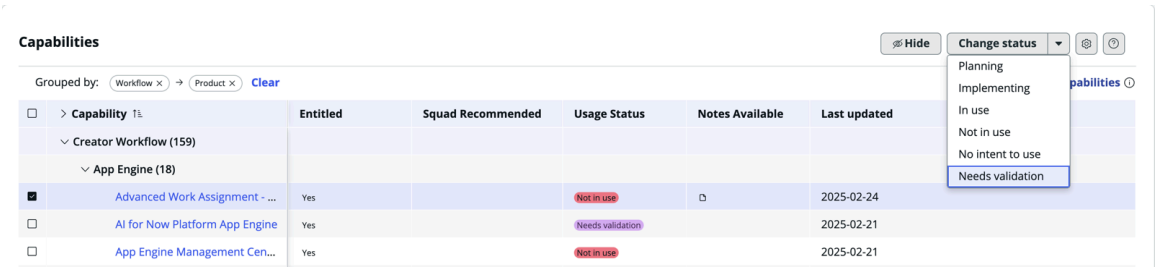
Gerencie os vários recursos do produto usando os seguintes recursos disponíveis nas versões da Impact Store.

Tradução automática

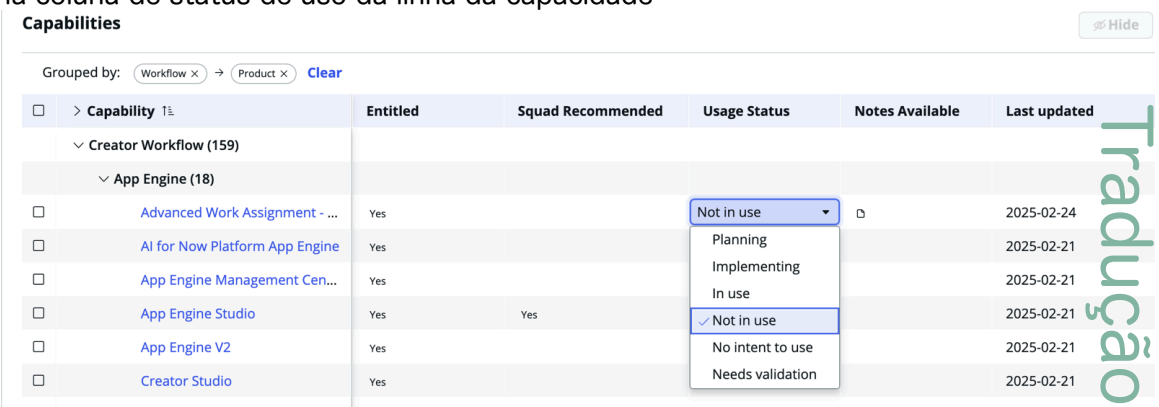
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

## Atualizar status de uso da capacidade

Selecione uma capacidade na lista de capacidades e selecione um status na **Mudar Status** menu.




Como alternativa, você pode mudar o **Status de uso** clicando duas vezes na coluna de status de uso da linha da capacidade selecionada.



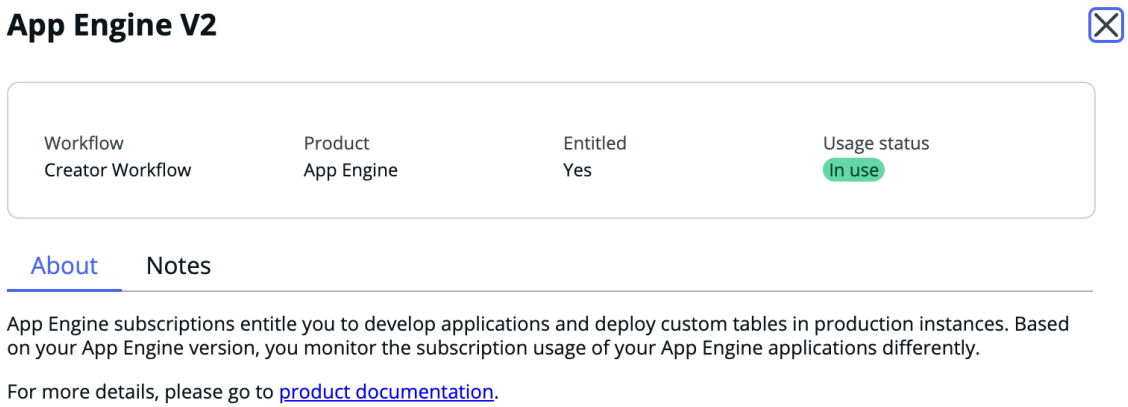

## Exibir recursos relacionados

Explore os recursos relacionados a cada capacidade que orientam você em todas as etapas da adoção da capacidade, desde o planejamento até a implementação.

Selecione uma capacidade para exibir o **Sobre** guia com o **Recursos 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.

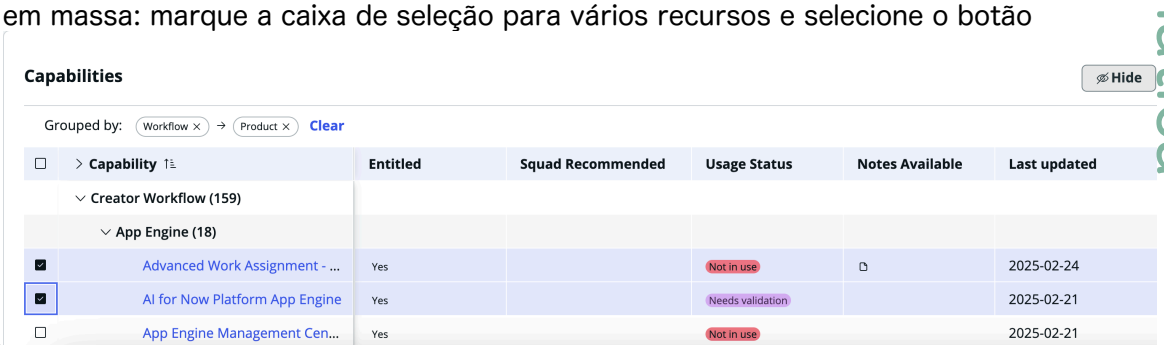



## Ocultar e reexibir capacidades

Os clientes podem ocultar uma capacidade na exibição padrão do mapa de capacidades.

Ocultar capacidade única: marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione **Ocultar** botão.

Ocultar em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione o botão **Ocultar**.




Reexibir capacidades: reexiba capacidades selecionando o link **Exibir capacidades ocultas**. A exibição padrão do mapa de capacidades mostra as capacidades ocultas.

Restaure uma ou mais capacidades ocultas no mapa **de capacidades** selecionando o botão**Reexibir**.

## Editar nota de capacidades

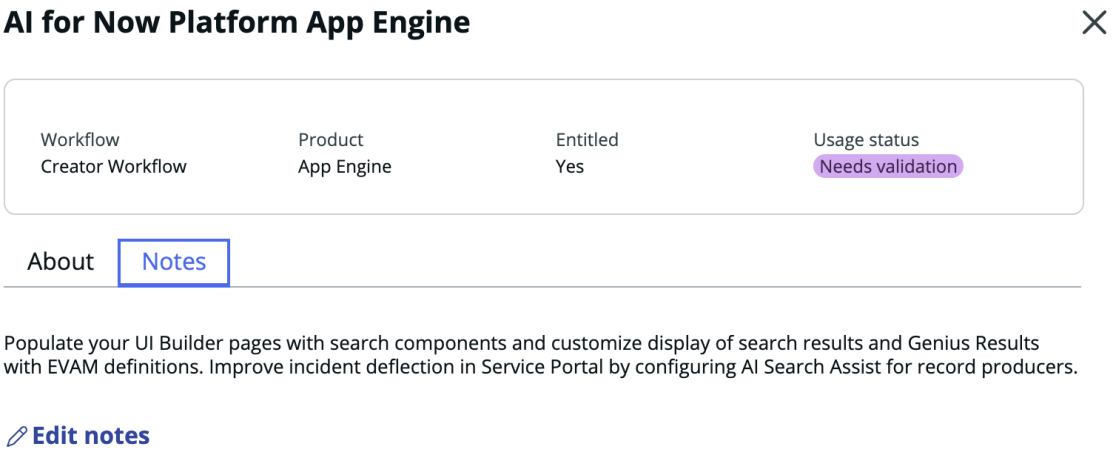
Adicione ou edite as anotações específicas da capacidade do produto, incluindo itens de ação, recursos ou qualquer informação adicional que suporte a capacidade.

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.

Por padrão, as SMEs de conteúdo de impacto adicionam as anotações de capacidade para algumas capacidades e os clientes as editam conforme necessário para o processo de negócios.

Selecione o recurso e a guia **Anotações** ao lado da guia **Sobre** na janela do recurso.



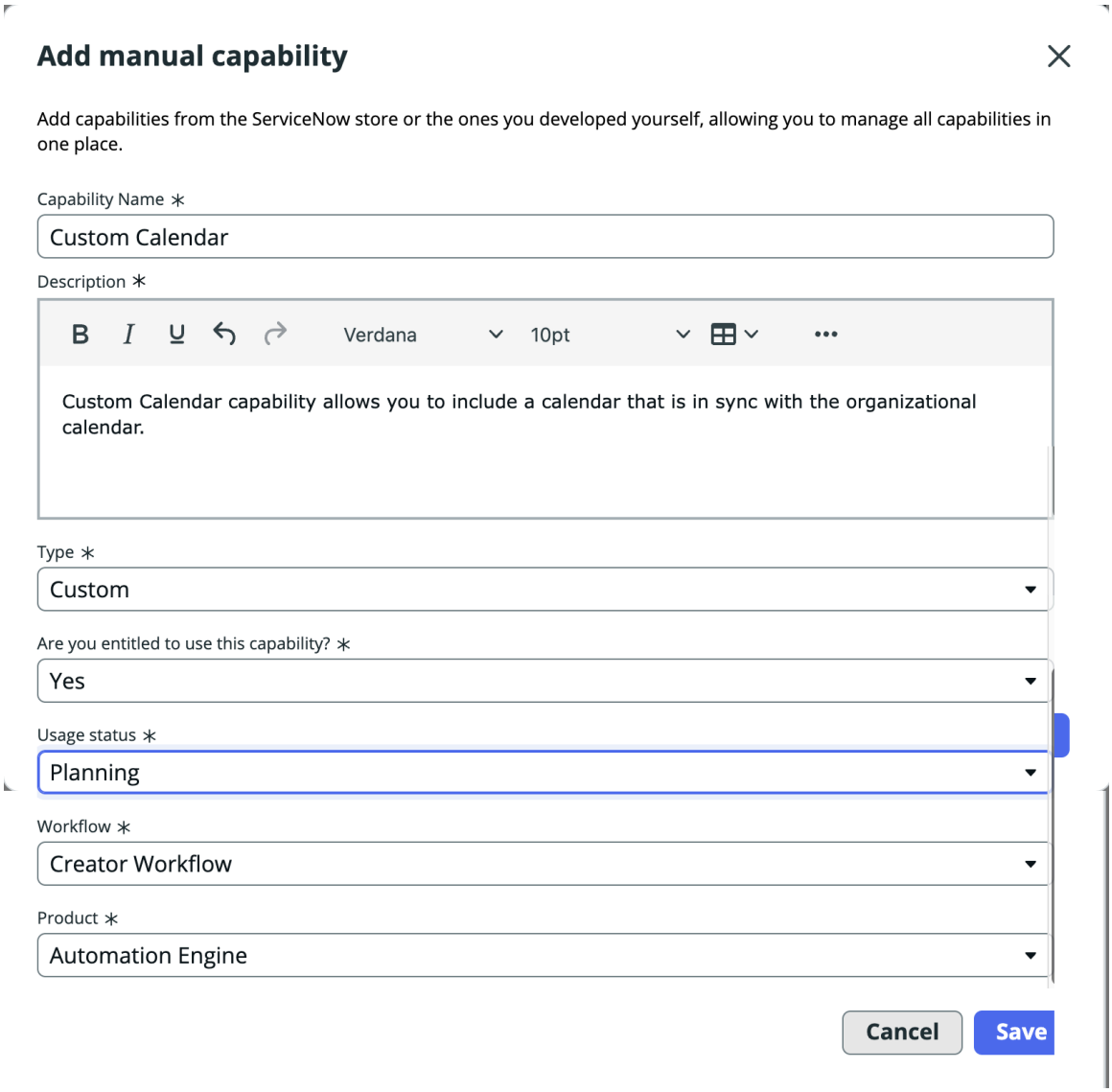

## Adicionar uma nova capacidade

Crie uma capacidade que pode ser um novo plug-in, uma aplicação personalizada ou adicione capacidades da ServiceNow Store, permitindo que você gerencie todas as capacidades em um só lugar.

Adicione uma nova capacidade manualmente selecionando o botão **Adicionar capacidade manual** e salvando as informações necessárias na janela **Adicionar capacidade 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.




Tradução automática

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

ServiceNow Impact As versões podem incluir melhorias, bem como recursos adicionais. Leia as notas de versão para saber mais sobre o conteúdo da versão. As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, a partir de fevereiro. As datas de lançamento futuras estão sujeitas a mudanças.

## Notas de versão de Yokohama Impact

O ServiceNow® Impact é um produto de sucesso do cliente que ajuda você a usar o poder da AI Platform para a transformação do seu negócio. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Yokohama.

### Impact destaques para a versão Yokohama

- Adote ServiceNow produtos e meça seu valor, obtenha acesso à orientação de especialistas e recomendações personalizadas, mantenha uma plataforma de alto desempenho e aprimore a continuidade dos negócios com suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesse a aplicação Impact Store por meio da sua instância ServiceNow, além do portal Instância de envio do Impact.
- Use a Verificação proativa de código para rastrear a conformidade em relação às práticas recomendadas de codificação e aos padrões organizacionais.
- Inicie sua compreensão e avaliação dos recursos da plataforma ServiceNow com novos Aceleradores que fornecem uma demonstração das possibilidades e capacidades com recursos de instância e maximizam o valor exatamente onde você precisa.

Para obter mais informações, consulte Aplicação de armazenamento de impacto.

**Importante:**
Impact está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" destas notas de versão.

A configuração da aplicação de armazenamento de impacto requer uma sequência de tarefas. Consulte Configurando a aplicação Impact Store para obter detalhes.

### Novidades da versão Yokohama

#### Aplicação de armazenamento de impacto

A aplicação Impact Store personaliza sua jornada de transformação digital e acelera seu tempo de retorno integrado em sua instância da Now Platform e conectado ao seu Instância de envio do Impact (IDI).

- Aprimoramento da gestão de objetivos e resultados
- Atualizações de tendências Detalhes do resultado Sincronização de dados - Objetivos de valor, resultados e valores reais
- Melhorias nos detalhes do resultado
- Migração de dados
- 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.

- Mapas de capacidade
- Roadmap de adoção de produto

### Página inicial do Impacto

Use a página inicial Impact, um portal colaborativo organizado, que orienta você para o conteúdo relevante e ajuda a se concentrar e realizar suas tarefas com interação perfeita com os recursos da aplicação Impact.

- Use a lista de recomendações personalizadas para você. Classifique a lista de recomendações usando as opções de pesquisa e filtro inserindo uma palavra-chave ou frase para restringir a lista e encontrar as recomendações que você está procurando.
- Ative a Verificação proativa de código na aplicação de armazenamento de integridade para verificar os conjuntos de atualizações e verificar os padrões de conformidade e a adesão às ServiceNow práticas recomendadas.
- Use os pacotes de conteúdo de coleta de dados atualizados para uma melhor experiência do usuário.
- Use modelos de roadmap de adoção de produto com sequência predefinida de capacidades para ITSM e ITOM.
- Funcionalidade do roadmap de adoção de produto aberto para clientes do Impact Guided.
- Solicite a versão mais recente do Acelerador após atualizar o app de conteúdo.
- Converta recomendações de impacto e iniciativas de forma livre em itens de trabalho acionáveis e rastreáveis Gestão estratégica de portfólios (SPM).

### Integridade da plataforma de impacto

Use a Verificação proativa de código para rastrear a conformidade em relação às principais práticas de codificação e padrões organizacionais.

Verifique os conjuntos de atualizações quanto a violações das principais práticas em um ambiente de não produção com a Verificação proativa de código e melhore a qualidade do código, reduza os erros e melhore a estabilidade do sistema.

### Adoção de produto

**Mapa de capacidade de impacto (Gerenciar mapas de capacidade)**

Explore e gerencie o status de uso de suas capacidades atribuídas.

- Rastreie e atualize o status de uso das capacidades (planejamento, implementação, em uso, não em uso, sem intenção de uso e precisa de validação).
- Exiba a descrição da capacidade, as anotações da capacidade e os recursos relacionados.
- Editar nós de capacidade.

**Roadmap de adoção de produtos de impacto (Criar e publicar um roadmap de adoção de produto)**

Use o roadmap de adoção de produto (PAR) para exibir uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades. A sequência de implementação é organizada em fases específicas para uma implementação ideal. Com a versão Yokohama, essa funcionalidade também está disponível para

Tradução automática

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

clientes do Impact Guided. Você pode usar o recurso de roadmap de adoção de produto para:

- Crie roadmaps usando modelos ServiceNow predefinidos ou crie do zero.
- Exiba detalhes da capacidade, incluindo anotações específicas da fase.
- Exiba e/ou edite anotações específicas de fase para uma capacidade específica dessa fase para entender os pré-requisitos, planejar treinamento e considerações adicionais de implementação.
- Use o recurso para personalizar fases (adicionar, remover, editar títulos e descrições).
- Adicione ou remova capacidades conforme necessário para se alinhar com os resultados de negócios específicos da sua organização. Use-o para conectar capacidades aos objetivos de negócios.
- Inicie uma iniciativa a partir de uma capacidade individual para registrar e rastrear suas atividades em direção à implementação. A referência da iniciativa criada está disponível nos detalhes da capacidade e no roadmap de iniciativasA referência da iniciativa criada está disponível nos detalhes da capacidade e no roadmap de iniciativas. Este recurso está disponível somente na instância de entrega de impacto.

### Criação de itens de trabalho usando recomendações e iniciativas

- Use o recurso de conversão de item de trabalho de GPS ou Gestão de trabalho colaborativo (CWM) para criar entidades de impacto em itens acionáveis que eliminam a coordenação manual entre sistemas.
- Crie ou exclua um item de trabalho de GPS ou CWM usando recomendações de equipe de impacto, recomendações de forma livre e iniciativas

### Catálogo do Acelerador

- Inicie sua gestão de jornada de funcionário: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de jornada de funcionários.
- Impulsione sua gestão de conhecimento: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de conhecimento.
- Inicie a migração do fluxo de trabalho legado: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da migração de fluxo de trabalho legado.
- Inicie seu Now Assist para CSM: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist para CSM.
- Impulsione seu kit de habilidades do Now Assist:Fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do kit de habilidades do Now Assist.
- Inicie o Now Assist no Virtual Agent: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Now Assist no Virtual Agent.
- Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de gestão de recursos: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de gestão de recursos no SPM.

Tradução automática

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

- Inicie sua IA generativa: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades daServiceNow®IA generativa (Inteligência Artificial)
- Consultoria de versão e implantação para desenvolvimento pro-code: fornece orientação para ajudar desenvolvedores de código profissional em ferramentas e técnicas para liberar e implantar ServiceNow configurações e personalizações da aplicação.
- UX: noções básicas para destravar seu sucesso na ServiceNow
- UX: por que é importante e como aplicá-lo: usa exemplos diretamente da sua instância para demonstrar como a melhoria do UX pode influenciar diretamente o sucesso do seu investimento ServiceNow.
- Avaliação de maturidade LSD: fornece orientação sobre como ajustar sua Prestação de serviços jurídicos (LSD) na plataforma ServiceNow.

### Observador de instância de impacto

Use Correlação de causa raiz para resolver problemas identificados por alertas configurados e detalhar diretamente os registros que causam os problemas.

## Mudanças na IU

### Aplicação de armazenamento de impacto

O Impact pode ser acessado na Instância de entrega de impacto, anteriormente a Impact Digital Experience, e como a ServiceNow Impact Store Application.

## Alterado nesta versão

**Nova Aplicação de armazenamento de impacto experiência**

O novo Aplicação de armazenamento de impacto oferece uma maneira mais eficiente e simplificada de trabalhar. Para obter informações sobre como fazer upgrade, consulte Configurando a aplicação Impact Store. Observe que Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience) ainda é compatível com esta versão.

### Catálogo do Acelerador

Relatório de valor sob demanda Pequenas atualizações foram incorporadas a todas as versões.

- Avaliação de maturidade LSD
- Inicie sua IA generativa

### Pacotes de impacto

Os SKUs de complemento foram atualizados para fornecer flexibilidade adicional aos clientes do Impact e estão disponíveis em todos os ambientes em que o Impact está disponível.

### Kit de ferramentas de coleção de dados

Baixe os pacotes de conteúdo para clientes regulamentados (GCC/NSC) e não regulamentados.

Transfira automaticamente as métricas de valor de impacto para a instância de impacto centralizada para gerenciar a jornada de valor, incluindo a definição de linhas de base e metas de valor, revisões de desempenho de resultados e o relatório de valor com o kit de ferramentas aprimorado.

### Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)

Com a versão Yokohama, o Impact Digital Experience (IDE) foi renomeado como Instância de envio do Impact (IDI).

Tradução automática

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

### Removido nesta versão

O Acelerador do Connect para especialistas não é mais compatível a partir de Yokohama.

### Informações de ativação

Impact está disponível com a ativação da aplicação Impact Store, que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Instale a aplicação Impact Store a partir do ServiceNow Store.

# Notas da versão de novembro de 2024 trimestralmente Impact

O ServiceNow® Impact é uma solução de aceleração de valor projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital ServiceNow. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão de novembro de 2024.

### Impact destaques da versão de novembro de 2024

Inicie sua compreensão e avaliação dos recursos da plataforma ServiceNow com novos Aceleradores que fornecem uma demonstração das possibilidades e capacidades com recursos de instância e maximizam o valor exatamente onde você precisa.

Para obter mais informações, consulte Impact.

### Novo na versão de novembro de 2024

#### Iniciativas e aceleradores

- Inicie seu Now Assist para criadores
- Inicie seu Now Assist para IT Service Management (ITSM)
- Inicie seu Mapeamento de serviços
- Inicie sua gestão de banco de dados
- Inicie seu espaço configurável do CSM
- Ajuste sua Central do funcionário
- Introdução à avaliação de prontidão da instância
- Estratégia de Financiamento de Influência de CoEI
- UX: revisão da experiência de Solicitação do catálogo
- IA generativa – Catálogo conversacional do Virtual Agent
- Potencial do valor

### Alterado nesta versão

#### Catálogo do Acelerador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para o Acelerador Avaliação da estratégia de treinamento
- O nome do UX (User Experience) Design: Acelerador da Central do funcionário foi alterado para UX: design para Central do funcionário
- O nome do Acelerador da Central do funcionário - Revisão da experiência do usuário foi alterado para UX: revisão da experiência do portal

#### Atualizações das definições do HealthScan: versão de novembro

Algumas definições foram descontinuadas ou aprimoradas para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes.

# Notas da versão de agosto de 2024 trimestralmente Impact - Xanadu

O ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo, projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital ServiceNow exclusiva. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Yokohama.

## Impact destaques para a versão Yokohama

- Inicie sua compreensão e avaliação dos recursos da plataforma ServiceNow com novos Aceleradores que fornecem uma demonstração das possibilidades e capacidades com recursos de instância e maximizam o valor exatamente onde você precisa.
- Exiba tendências mensais e trimestrais e recomendações selecionadas para resultados gerados automaticamente com os objetivos e resultados atualizados, anteriormente Blueprint de valor.

Para obter mais informações, consulte Impact.

## Novidades da versão Yokohama

### Iniciativas e aceleradores

- Estenda sua Central do funcionário para Pro: fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir recursos do Pro.
- Jumpstart Seu CSDM: Foundation: fornece uma visão geral e um detalhamento do CSDM com foco nos dados de base.
- Inicie sua Inteligência para documentos: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para documentos.
- Inicie sua Central do funcionário: inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow da Central do funcionário em sua instância.
- Inicie sua Gestão de eventos: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da 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.

- Inicie sua Resolução automática de problemas: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Resolução automática de problemas na plataforma ServiceNow.
- Inicie sua Mineração de processos: fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.
- UX: revisão e design de taxonomia: otimiza a estrutura de conteúdo e a navegação no portal, com foco em Conhecimento e Catálogo para melhorar a usabilidade e ajudar os usuários a encontrar facilmente as informações corretas.
- Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado: fornece uma avaliação e orientação para a maturidade de execução do CSDM, incluindo serviços de negócio, ofertas de serviço de negócio, itens do catálogo de solicitações e portfólio de serviços (de negócios).
- Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado: fornece uma avaliação e orientação para a maturidade do CSDM Walk, incluindo serviços técnicos e ofertas de serviço técnico.
- As versões ServiceNow Protected Platform - Austrália (SPP-AU) dos Aceleradores estão disponíveis, quando aplicável. O Catálogo do Acelerador é atualizado com essas informações.

### HealthScan

- Consentimento para a capacidade de autoatendimento que automatiza verificações e relatórios mensais de avaliação de integridade para fornecer detalhes que podem ajudar você a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.
- Consuma saídas de script do ambiente de serviço do HealthScan em um formato claro para clientes auto-hospedados do NSG Air-gapped.
- Acesse os recursos comerciais do HealthScan como cliente do GCC ou NSC.

### Jornada de valor

- Use os objetivos e resultados gerados automaticamente para economizar tempo e esforço na jornada de valor de impacto.
- Exiba tendências mensais ou trimestrais e recomendações selecionadas para os resultados gerados. Consulte Tendências, Benchmarks e recomendações relacionadas ao resultado.
- Tendências e Benchmarks estarão disponíveis para resultados com dados.
- Use o aplicativo de coleta de dados, disponível em ServiceNow® Store, para transferir dados automaticamente para o portal do Impact.

### Observador de instância de impacto

- Detecte anomalias adicionais para 16 métricas com a Versão 18.
- Configure alertas de autoatendimento para coleta de lixo usando a Integridade do host.

## Alterado nesta versão

**Os seguintes Aceleradores têm pequenas atualizações nas descrições:**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Centro de excelência e design de inovação Aceleradores (CoEI)
- Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM
- Ajuste sua gestão de ativos de software
- UX: design para Central do funcionário
- UX: revisão da experiência do portal
- Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento

#### Objetivos e resultados

O Plano Gráfico de Valor foi renomeado para Objetivos e resultados.

#### Atualizações das definições do HealthScan: versão de agosto

Algumas definições foram descontinuadas ou aprimoradas para melhorar o desempenho, reduzir falsos positivos e atender às práticas de codificação mais recentes.

# Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2024

ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital exclusiva ServiceNow. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão trimestral de maio de 2024.

## Impact destaques da versão trimestral de maio de 2024

- Utilize novos Aceleradores para ampliar sua experiência de IA, obter acesso à experiência com uma entrada simplificada e maximizar o valor exatamente onde você precisa.
- Expanda Impact a cobertura da equipe com quatro SKUs de complemento.
- Obtenha atualizações mensais na forma de Impact Digest e aproveite Instância de envio do Impact (IDI) melhorias, incluindo suporte a várias contas e pesquisa com IA generativa.
- Use as melhorias de Integridade da plataforma com o HealthScan e a funcionalidade aprimorada para o Instant Observer.
- Acessar painéis da Gestão de valor para clientes do Guided.

Para obter mais informações, consulte Impact.

## Novidade na versão trimestral de maio de 2024

#### Impact modelo operacional

- SKUs de complemento: complemente a cobertura do Impact Team com recursos adicionais e a flexibilidade de personalizar os recursos para atender às suas necessidades com os complementos Valor estratégico, Governança de plataforma, Suporte gerenciado e Espaços de observador de instância.

#### Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience) (IDE)

Tradução automática

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

- Impact Resumo: receba um e-mail de revisão mensal com informações personalizadas e conteúdo de adoção de produtos ServiceNow selecionado.
- Pesquisa com IA generativa: obtenha resumos com tecnologia GenAI e experiência de pesquisa intuitiva simplificada com uma atualização importante da capacidade de pesquisa em Impact.
- Suporte a várias contas: crie um relatório de várias contas que fornece uma exibição consolidada do consumo e da realização de valor do Impact em todas as contas secundárias vinculadas e agrupa usuários com acesso premium por conta na guia Usuários.
- Mercados regulamentados: acesse o IDE, o HealthScan e as instâncias temporárias do TAS (Technical Accelerators at Scale) como um cliente NSC (National Security Cloud, nuvem de segurança nacional) em ambientes NSC IL5.
- Todas as recomendações da Central de atividades: exiba recomendações contextuais em painéis de valor e encontre recomendações específicas usando filtros.
- Funções de usuário no Impact: as funções Usuário de impacto e Executivo de impacto podem participar de conversas.

### Jornada de valor

Exiba todos os resultados relacionados no Detalhe do resultado e capture um resumo do andamento ou uma visão geral de todas as atividades de impacto relacionadas aos resultados em um só lugar.

### Adoção de produto

Crie uma iniciativa de forma livre diretamente dos Mapas de capacidades e dos Roadmaps de adoção de produtos.

### Integridade da plataforma

- Observador de instância de impacto:
  - Filtre a execução de trabalho expandido e o gráfico de anomalias para exibir os intervalos de tempo e o número de trabalhos selecionados.
  - Notificações do observador de instância: as notificações de alertas e outras atividades do sistema são exibidas na faixa do Observador de instância.
  - Disponibilidade em nuvem: exiba resumos da disponibilidade do banco de dados e detalhes dos problemas de serviço dos últimos 90 dias diretamente do Observador de instância.
- Painel de avaliação de integridade: exibir, filtrar, gerenciar com eficiência e priorizar descobertas relacionadas a uma avaliação de integridade.

### Iniciativas e aceleradores

- Catálogo de iniciativas:
  - Acesso à experiência: um formulário de admissão simplificado que oferece acesso aos ServiceNow especialistas no assunto certos.
  - Introdução ao Suporte ao desenvolvedor: participe de uma sessão educacional sobre Suporte ao desenvolvedor e identifique contatos nomeados que podem solicitar casos de Suporte ao desenvolvedor durante o período de integração como um novo cliente.
- Catálogo do Acelerador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a especialistas: conecta Impact clientes a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas, quando atribuídos pela equipe de impacto.
- Avaliação de prontidão de inteligência artificial: fornece uma avaliação e orientação relacionadas à sua prontidão para começar a adotar ServiceNow capacidades de IA.
- Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação: fornece informações sobre seu nível de maturidade ServiceNow CoEI atual e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.
- Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado: fornece uma avaliação e orientação para a maturidade no nível de rastreamento do CSDM, incluindo serviços de aplicações e aplicações de negócios
- Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos: fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o IRM.
- Inicie sua migração de Análise da plataforma: fornece uma demonstração de como preparar e migrar com sucesso o conteúdo da Análise da plataforma
- Avaliação de maturidade do Software Asset Management: fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o SAM.
- Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM: fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Gestão de ativos de hardware - HAM para otimizar o valor
- Ajuste sua gestão de ativos de software: fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Software Asset Management para otimizar o valor
- UX: design para Central do funcionário: instrui os clientes sobre as considerações fundamentais de UX e auxilia no desenvolvimento de um plano para implementar a Central do funcionário com um design centrado no usuário
- UX: revisão da experiência do portal: fornece informações sobre a adoção da plataforma ServiceNow da Central do funcionário com foco na experiência do usuário

- Informações de treinamento: visite o widget de relatório de consumo para ver os detalhes de expiração dos créditos de aprendizado que expiram em 90 dias.

## Alterado nesta versão

### Roadmaps de adoção de produto

O status de uso é adicionado aos blocos de capacidades indisponíveis e é editável nos roadmaps de adoção de produto.

### Relatórios de valor comercial:

Baixe o kit de ferramentas de coleta de dados diretamente do ServiceNow® Store.

### Catálogo do Acelerador

Os aceleradores Centro de excelência e design de inovação (CoEI) para clientes do Impact Advanced e Total são combinados em um único Acelerador para ambos os pacotes.

Tradução automática

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

### Descontinuações

Jumpstart Seu CIO Dashboard Accelerator e Introdução ao CxO Dashboard Accelerator estão sendo descontinuados com a versão de maio de 2024.

# Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC

ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital exclusiva ServiceNow. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Yokohama.

## Impact destaques para a versão Yokohama

- Utilize novos Aceleradores, ofertas de escopo fixo que conectam você diretamente a especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.
- A filtragem hierárquica com conta e objetivo de negócio pode agrupar usuários com contas de acesso premium, bem como mostrar o período de tempo para emissão de relatórios de valor em um relatório de várias contas
- Utilize complementos para Integridade operacional, lugares de Observador de instância, Valor estratégico e Suporte premium.
- Aprimoramentos de SKU para pacotes Guiados e Avançados para a versão 2.0

Para obter mais informações, consulte Impact.

## Novidades da versão Yokohama

### Iniciativas e aceleradores

- Revisão da gestão de dados: promova o desempenho e a eficiência ideais no espaço ocupado pelo banco de dados com uma revisão da utilização da capacidade do banco de dados, liderada pelo gerente de contas de suporte.
- Cuidados preventivos: diagnostique o desempenho da instância e do banco de dados trimestralmente com a iniciativa premium liderada por engenheiros para clientes inscritos do Impact Total.
- Acesso a várias contas: utilize o acesso de impacto para várias contas.
- Central de controle de serviços para integridade da plataforma (total do cliente)

### Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)

- Jornada de valorGestão de valor de impacto - Novo - Valor em um clique - Plano gráfico de valor (FOCO GUIADO) Gestão de valor de impacto - Novo - Valor em um clique - Desempenho de resultados (FOCO GUIADO)

### Jornada de valor

Tradução automática

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

- Plano gráfico de valor, desempenho de resultados e valor comercial: habilitado para dois produtos adicionais, Gestão integrada de riscos (IRM) e Gestão de continuidade de negócio (BCM).
- Aplicação de coleta de dados: apresenta adições para gerentes de suporte ao cliente (CSM) e gerentes de conta de suporte (SAM) e atualizações para ITSM, ITOM e RH para métricas de valor. Baixe o aplicativo na loja do Innovations Lab na versão de março de Washington DC para a loja de aplicativos.

### Todas as recomendações da Central de atividades

- Receba recomendações de recursos de impacto de baixo uso para maximizar os benefícios da sua assinatura.
- Utilize recomendações de conteúdo para exibir conteúdo popular entre usuários semelhantes e fornecer feedback sobre o conteúdo recomendado.

### Mapas de capacidades

- Novo design dos mapas de capacidades:
  - Use a nova interface intuitiva e fácil de navegar.
  - Seus mapas de capacidades estão disponíveis automaticamente no seu primeiro login no Impact.
- Autoatendimento de mapas de capacidades: atualize e gerencie convenientemente seus mapas de capacidades em um modo de autoatendimento. A funcionalidade atualizada está disponível para usuários com as funções de proprietário da plataforma e administrador Impact.

### Gestão de usuários de impacto

Use o novo alinhamento de arquitetura para gestão de usuários.

### Observador de instância de impacto

- Utilize as seguintes melhorias para o Observador de instância:
  - Sincronização de e-mail do usuário de dentro do Impacto para o Observador da instância
  - Resumo de crescimento do banco de dados
  - Monitoramento da experiência do usuário
  - Ativação e notificação de alertas principais: configure rapidamente alertas proativos para suas instâncias sobre seis métricas críticas.

**HealthScan**

Usar filtragem de gráficos de desempenho em gráficos de tendências e de pares

### Catálogo do Acelerador

- Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos Acelerador: obtenha informações sobre a maturidade da adoção do PPM e receba assistência de especialistas para maximizar o valor dos recursos do PPM.
- AceleradorCustomer Service Management Product Maturity Assessment : obtenha informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com sua 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.

- Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento Acelerador: experimente uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com a Gestão estratégica de portfólios (SPM) – Espaço de planejamento em sua instância.
- Inicie sua Análise da plataforma Acelerador: experimente a demonstração sobre as possibilidades e capacidades da Análise da plataforma.
- Ajuste sua Análise da plataforma Acelerador: otimize o valor com orientações sobre como manter e controlar a integridade da Análise da plataforma.
- Inicie seu CMDB Acelerador: entenda o Configuration Management Database (CMDB) com uma demonstração das possibilidades e capacidades do CMDB.

## Alterado nesta versão

### Catálogo do Acelerador

- Blueprint de arquitetura – Avançado Accelerator: obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de plano gráfico de arquitetura para clientes Impact Advanced.
- Plano gráfico de arquitetura – Total Acelerador: obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de plano gráfico de arquitetura para Impact Total de clientes.
- Avaliação da estratégia de treinamento Acelerador: crie um plano de treinamento para adoção e aprimoramento de habilidades do usuário.

### Instância de envio do Impact (anteriormente Impact Digital Experience)

- As melhorias incluem:
  - Melhorias de estado zero para no desempenho de resultados e valor comercial.
  - Indicador de métricas normalizáveis no plano gráfico de valor.
  - Orientação sobre as próximas etapas para esquadrões na desmarcação de resultados.

### Jornada de valor

Kit de ferramentas de coleta de dados aprimorado: este kit de ferramentas foi compilado a partir dos conjuntos de ferramentas Plano gráfico de valor, Revisão de desempenho trimestral e Relatório de valor em um kit de ferramentas abrangente de configuração e emissão de relatórios.

### Suporte ao desenvolvedor de impacto

Use o roteamento aprimorado e a funcionalidade de sinalização para uma metodologia de atribuição mais clara para rastrear casos de suporte ao desenvolvedor abertos e encerrados.

## Informações de ativação

Cuidado preventivo está disponível com a ativação. Entre em contato com seu Impact gerente de suporte ao cliente para obter informações adicionais.

Tradução automática

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