

servicenow®

Folha de fatos

Now Platform® VERSÃO TOKYO



Acelere a inovação nos negócios e potencialize as experiências da sua organização, para que simplesmente tudo funcione melhor com a Now Platform® versão Tokyo.

A versão Tokyo ajuda nossos clientes da ServiceNow a:

- Aumentar o engajamento e a produtividade com as experiências dos clientes e funcionários
 - Gerar a retenção e a produtividade dos funcionários e clientes no Next Experience com o Service Operations Workspace, **Manager Hub**, Order Management, Otimização de programação e **Admin Center**, **parte do ServiceNow Impact**.
- Potencializar a inteligência e a confiança para operações e segurança
 - Aproveitar operações melhoradas sobre inteligência e automação com a **Resolução automática de problemas**, Task Intelligence, Automation Center, DevOps Config e Operational Resilience.
 - Experimentar maior privacidade e segurança da plataforma com o **ServiceNow Vault**, uma nova oferta de segurança.
- Aumentar o valor com soluções personalizadas
 - Avançar para o futuro com soluções personalizadas e fornecer a agilidade para superar desafios macroeconômicos com **Enterprise Asset Management**, **Supplier Lifecycle Management**, **ESG Management**, **Telecommunications Network Inventory** e Legal Investigations.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Customer Service Management

Aproveite o potencial de toda a empresa para o atendimento ao cliente

- **Order Management:** Defina e aplique diversas listas de preços com diferentes datas de vigência, pacotes fixos e produtos com vários atributos em uma visualização de página única e rica. Permita aos clientes enviar pedidos 24 horas por dia, sete dias por semana sem esperar por um agente disponível.
- **Task Intelligence para atendimento ao cliente:** Resolva casos de clientes rapidamente com automação e IA. Preencha automaticamente campos, detecte o sentimento do cliente e extraia dados de anexos para arquivos de casos mais completos.
- **Modelos de dados do setor:** Unifique as operações de negócios entre locais comerciais internos e externos. Defina e registre locais de negócio externos (franquia, concessionário etc.) e pessoal.

- **Sidebar:** Colabore com outros agentes e PMEs em um painel único para resolver casos de forma mais eficiente. Use a AI Search para buscar por discussões anteriores e mensagens favoritas importantes para salvá-las para referência futura.

Field Service Management

Aproveite o potencial de toda a empresa para o atendimento ao cliente

- **Planejamento de território:** Otimize os territórios de serviço. Minimize sobreposições de cobertura, melhore a programação e visualize pessoas, tarefas e ativos com um mapa de território interativo.
- **Otimização de programação:** Maximize a eficiência da programação priorizando objetivos de negócios e KPIs do cenário. Aprimore programações no dia em tempo real e equilibre automaticamente diversas prioridades.
- **Melhorias no gerenciamento de capacidade e reservas:** Programe recursos de maneira eficiente gerenciando as capacidades de carga de trabalho dos funcionários. Otimize a utilização da capacidade ao aproveitar recursos internos e externos para atender às necessidades de reserva de compromisso.
- **Melhorias do gerenciamento de inventário:** Simplifique o fornecimento de peças e mantenha os inventários. Os recursos de campo podem procurar, transferir com colegas, selecionar e solicitar diversas peças.
- **Gerenciamento de trabalho planejado:** Atenda às necessidades de manutenção com maior flexibilidade automatizando programações de visitas recorrentes, criando planos que suportam a inspeção de diversos ativos em um único local e definindo exceções que ocorrem da conclusão antecipada de trabalhos e cancelamentos.

EXCELÊNCIA TECNOLÓGICA

IT Service Management

Automatize e otimize as operações de serviços tecnológicos

IT Service Management

- **Admin Center:** Parte do ServiceNow Impact™, uma solução de aceleração de valor baseada no Now Platform e projetada para ajudar os clientes a alcançar mais rapidamente o tempo de retorno. O Admin Center simplifica a jornada do cliente com uma experiência administrativa centralizada, funcionando como um destino único para os proprietários e administradores da plataforma para compreenderem melhor o ITSM e outros recursos da plataforma.

- **Service Operations Workspace:** Experiência unificada para o gerenciamento de operações e serviços de TI. Forneça resoluções rápidas e consistentes para obter melhor remediação com playbooks de incidentes para ITSM e ITOM.
- **ITSM Pro+:** Forneça valor imediato e contínuo do Virtual Agent com serviços avançados de implementação e atualização. Simplifique a compra e aumente o ROI com o pacote ITSM Pro+ SaaS e serviços.
- **DevOps Config:** Centralize o gerenciamento de itens de configuração do DevOps em aplicativos, versões, ambientes e infraestruturas.
- **Melhorias do DevOps Change Velocity:** Suporte para ações GitHub e artefatos do Azure DevOps.

IT Asset Management

Reduza os custos de hardware, software e nuvem

Soluções “conjuntas” de gerenciamento de ativos de TI (ITAM)

- **Painel executivo de Gerenciamento de ativos:** Permita que executivos visualizem a integridade e o ciclo de vida de todo o software, hardware e tecnologia na nuvem. Gerencie KPIs para ajudar a economizar custos, reduzir riscos e identificar quais ativos estão em diversas fases do ciclo de vida.
- **Simulador de custos de licença e nuvem:** Estime o custo de mover licenças locais para a nuvem e crie um caso de negócio para mover recursos com base na utilização e fim de vida útil do software/hardware. Simule e compare as diferenças de custo entre máquinas virtuais locais e VMs na AWS e no Azure.
- **Gerenciamento de contratos e renovação:** Simplifique as renovações com uma experiência guiada e recomendações destacadas para renovar contratos de software e hardware. Aproveite um fluxo de trabalho simplificado para automatizar a garantia do hardware e renovações dos contratos de manutenção.
- **Fluxos de trabalho de padrões tecnológicos e integração:** Permita que os arquitetos empresariais comandem e aconselhem a organização sobre tecnologias de software padrão aprovadas. Simplifique a integração de uma nova tecnologia usando SAM, APM, e Service Catalog para gerenciar e racionalizar tecnologias e definir e acompanhar as fases do ciclo de vida relevantes para cada tipo de ativo.

Enterprise Asset Management (EAM) – novo.

- **Gerenciamento de ciclo de vida de ativo empresarial:** Permita o planejamento de ativos estratégicos e reduza Despesas de capital (CapEx) com a visibilidade de todo o patrimônio da empresa. Automatize todo o ciclo de vida dos ativos físicos da empresa desde o planejamento até à retirada e tome decisões comerciais com base em dados financeiros de ativos, como custos, valores, depreciação e relatórios de despesas.

- **Gerenciamento de inventário de ativos empresariais:** Opere depósitos de maneira eficiente implantando ativos no inventário e executando facilmente transferências entre depósitos. Automatize a solicitação, substituição e atualização de fluxos de trabalho para aplicar políticas que reforcem os esforços de prevenção de perdas.

SAM (Software Asset Management)

- **Acompanhamento do sucesso no Software Asset Management** Aumente a eficiência na medição do sucesso das equipes de gerenciamento de ativos ao criar e rastrear atividades e metas de sucesso definidas automaticamente. Identifique economias potenciais e reais relacionadas que podem ser comunicadas até o painel executivo.

HAM (Hardware Asset Management)

- **Espaço de trabalho de ativos – aquisições – fornecimento:** Aprimore o fornecimento do inventário com o consumo de estoque local, transferências de depósito e ordens de compra, tudo a partir de um fluxo de trabalho de fornecimento.

CI (Cloud Insights)

- **Gerenciamento de custos do Google Cloud:** Integre-se com a plataforma Google Cloud para aproveitar a utilização da nuvem, os dados de cobrança e o gasto de recursos em várias nuvens para Google, AWS e Azure. Crie demonstrações de despesas e recomendações de otimização para equipes de operações financeiras e outras partes responsáveis pela nuvem.

IT Operations Management e Configuration Management

Database

Automatize e otimize operações de serviços de tecnologia

ITOM (IT Operations Management)

- **Visibilidade de pesquisa em tempo real no Health Log Analytics:** Absorva, indexe e visualize dados do ElasticSearch em tempo real.
- **Análise de causas raiz acelerada:** Revise como as alterações no item de configuração (CI) DevOps modificam os valores dos dados de configuração e avalie-os em relação a políticas para resolver, inverter e modificar alterações não compatíveis em incidentes relacionados.
- **Melhorias do gerenciamento de nuvem:** Otimize uma estratégia de diversas nuvens simulando os custos de migração de nuvem para Azure e AWS. Controle o crescimento do inventário da nuvem e compare fornecedores ao longo do tempo.

CMDB (Configuration Management Database)

- **Certificação CMDB com detecção inteligente:** Confirme se CIs críticas estão presentes com o widget de certificação e certifique itens de descoberta automaticamente com o recurso de detecção inteligente.

- **Pesquisa Inteligente de CMDB:** Faça diversas consultas no CMDB usando linguagem natural e receba orientação de IA para selecionar os melhores termos de pesquisa.
- **Melhorias de CMDB de diversas fontes:** Harmonize a inteligência técnica acessando todos os pontos de dados, incluindo discrepâncias de diversos sistemas. Aproveite as funções do usuário para permitir que determinados usuários acessem dados e configurações complexas de diversas fontes.

Security Operations

Transforme as operações de segurança

Security Incident Response (SIR)

- **Data Loss Prevention (DLP) Incident Response:** Integre com produtos DLP como Symantec, Netskope e Proofpoint para importar incidentes de diversas fontes como ponto de extremidade, rede, e-mail e nuvem. Permita fluxos de trabalho de remediação envolvendo usuários finais, gerentes e equipes de operações DLP com atribuição automática de incidentes e escalações.

Vulnerability Response

- **Patch Orchestration:** Integre o Vulnerability Response com Microsoft SCCM e HCL BigFix para automatizar a orquestração de correções. Permita que as equipes de segurança e TI identifiquem rapidamente correções para vulnerabilidades críticas e programe atualizações de correções a partir do Vulnerability Response.
- **Integrações de segurança na nuvem:** Ganhe visibilidade de vulnerabilidades de imagens de contêiner da nuvem implantados e crie uma priorização. Permita fluxos de trabalho de remediação para equipes de segurança e desenvolvimento de aplicativos para resolver rapidamente vulnerabilidades críticas em imagens de contêiner.
- **Integrações de segurança na nuvem para conformidade de configuração:** Priorize e resolva problemas de configuração da nuvem. Identifique violações de configuração em seus ambientes de nuvem em relação a padrões de parâmetros de comparação como AWS e Azure CIS.

EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

HR Service Delivery

Aumente a produtividade e o engajamento dos funcionários

- **Manager Hub:** Melhore a experiência do gerenciador com um local único e abrangente para visualizar as jornadas das equipes, estatísticas diárias, aprendizagens pendentes, datas importantes e até mesmo receber notificações para atuar em relação a tarefas e solicitações dos funcionários.

- **Journey Designer:** Automatize fluxos de trabalho e capacite os gestores para personalizar jornadas ou tarefas com recomendações de aprendizagem alimentadas por IA. Obtenha informações da satisfação dos funcionários nas jornadas e atue rapidamente com base no feedback.
- **Resolução automática de problemas para RH:** Resolva rapidamente as solicitações de rotina dos funcionários com automação alimentada por IA. Aproveite o NLU (Natural Language Understanding) para analisar solicitações não estruturadas e fornecer conteúdo de autoatendimento através do Microsoft Teams, SMS e e-mail. Identifique casos críticos ou sensíveis e encaminhe-os diretamente a um agente de nível superior quando necessário.

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Supplier Lifecycle Management – novo.

Transforme operações de aquisições

- **Espaço de trabalho de gerenciamento de fornecedor:** Aproveite um único espaço de trabalho para criar, gerenciar e concluir ativamente tarefas e casos atribuídos pelo fornecedor. Gerencie a inteligência e principais informações do fornecedor e colete dados atualizados através de integrações de fontes de dados de terceiros.
- **Integração do fornecedor:** Orquestre todas as equipes necessárias para integrar fornecedores como departamento jurídico, GRC, aquisições, financeiro e muito mais em um playbook unificado e flexível. Coordene tarefas do lado do fornecedor e do lado da empresa para ajudar a garantir informações oportunas e precisas.
- **Supplier Collaboration Portal:** Permita que fornecedores colaborem diretamente em casos e visualizem, monitorem e atualizem seus próprios dados. Permita que diversos contatos de fornecedores operem e subdividam tarefas em PMEs jurídicos, financeiros e de aquisições, conforme necessário.
- **Inteligência do fornecedor:** Acesse todas as informações conhecidas sobre um fornecedor agregadas a partir de ERPs, conjuntos de dados internos, e conjuntos de dados de terceiros em uma visão coesa. Colete informações de fornecedores terceiros, que incluem inteligência de fornecedores, notícias, dados financeiros e muito mais, de um vasto conjunto de fontes de dados.

Governance, Risk and Compliance/Integrated Risk Management

Gerencie riscos e resiliência em tempo real

- **Análise de cenários para Operational Resilience:** Resolva interrupções de serviço antes que se tornem um risco de negócio, monitorando e ajudando a prever os impactos e cenários de interrupção.

- **Acelerador DevOps:** Incorpore o tratamento de exceções de políticas no processo de desenvolvimento para ajudar a garantir que problemas de conformidade sejam corrigidos sem interromper o desenvolvimento. Monitore continuamente os controles de conformidade e forneça provas para auditoria.
- **Métricas e mapa térmico de risco:** Identifique e rastreie o risco em novos tipos de dados e obtenha informações da criticidade de cada risco juntamente com a sua trajetória.

Legal Service Delivery

Gere eficiências através de serviços de negócios globais

- **Legal Investigations:** Formalize todas as etapas do processo de reclamações internas com um modelo de assuntos jurídicos que inclui entrevistas, coleta de provas e ações recomendadas. Registre as reclamações do Employee Center, do centro de relatórios anônimos, ou por e-mail e acompanhe o progresso de uma investigação com relatórios, painéis e um histórico de auditoria detalhado.
- **Melhorias no armazenamento externo:** Configure integrações de armazenamento de documentos na nuvem prontas para uso, incluindo Box, OneDrive e Google Drive. Simplifique o envio de solicitações jurídicas através da anexação automática e carregamento de documentos em um fornecedor de armazenamento na nuvem para fácil referência, acesso e edição.
- **Suporte do Universal Request:** Forneça um ponto de referência único para que os funcionários façam solicitações a qualquer departamento, incluindo o jurídico. Encaminhe solicitações para as equipes jurídicas apropriadas para acompanhamento e transfira facilmente solicitações de ações adicionais do departamento jurídico para outros departamentos, ao mesmo tempo que mantém os funcionários informados ao longo de todo o processo.

Environmental, Social, and Governance

Ative o ESG em toda a empresa

- **Métricas calculadas:** Calcule métricas que fornecem informações acionáveis do desempenho de ESG, como emissões de carbono, na ferramenta de gerenciamento de ESG. Relate dados utilizando diversas métricas de normalização, como a doação filantrópica média por empregado ou as emissões de carbono por unidade de rendimento.
- **Medição de carbono utilizando fatores de emissão e métricas calculadas:** Calcule as emissões de gases do efeito de estufa (GEE) de maneira granular utilizando fatores de emissão e métricas calculadas.
- **IU de inserção de dados de estilo planilha:** Simplifique a inserção de dados organizando-os em um formato de planilha e mostrando informações relativas à métrica, como datas e documentação em um painel ao lado da tabela de dados.

Strategic Portfolio Management

Gere resultados estratégicos

- **Melhorias do APW (Alignment Planner Workspace):** Forneça resultados estrategicamente ao definir objetivos e metas em toda a organização. Visualize relações entre itens de planejamento em portfólios para priorizar itens de trabalho e resolver conflitos rapidamente.
- **Exportar para o PowerPoint:** Gere rapidamente relatórios de status personalizados para facilitar a comunicação e o alinhamento.
- **Métricas financeiras:** Permita que gerentes de projeto prevejam com confiança custos de projeto quando ocorrerem alterações.

HIPERAUTOMAÇÃO E BAIXA CODIFICAÇÃO

App Engine

Acelere a inovação com desenvolvimento de aplicativos que usam pouco código

- **App Engine Management Center:** Rastreie os eventos de todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos e atividades do desenvolvedor a partir de um único painel. Visualize o status do aplicativo e identifique gargalos em qualquer ponto entre o desenvolvimento e a implantação/produção.
- **Table Builder:** Reduza a barreira de desenvolvedores-cidadãos com uma experiência de desenvolvimento de aplicativos que seja semelhante a plataformas de planilhas populares. Crie novos aplicativos como uma tabela, formulários ou fluxos rapidamente e com baixa codificação.
- **Construtor de fórmulas do App Engine Studio:** Expanda a baixa codificação para desenvolvedores-cidadãos com uma experiência de plataforma de planilhas fácil e familiar. Simplifique a criação de fórmulas permitindo que sejam criadas dentro de campos de tabela para que os usuários criem aplicativos mais complexos.
- **Edição do painel em linha do App Engine Studio:** Configure facilmente painéis de negócios visuais em espaços de trabalho sem sair do ambiente de baixa codificação. Edite tipos de visualização, configure fontes de dados e mude rótulos completamente em linha sem qualquer código.
- **Integração da AI Search no App Engine Studio:** Aprimore espaços de trabalho com o AI Search incorporado no UX para obter uma experiência de pesquisa melhor e mais rápida no portal e no celular. Obtenha resultados de pesquisa personalizados e tome medidas diretamente na página de resultados.
- **Compartilhamento de modelos de aplicativos do App Engine Studio:** Aprimore a governança de baixa codificação com controle de acesso de modelos de aplicativos prontos para uso e personalizados e visibilidade

para administradores. Reutilize modelos de aplicativos comprovados para um desenvolvimento mais rápido e menor risco de erros.

- **Modelos de aplicativos personalizados do App Engine Studio com recursos mais ricos:** Crie modelos de aplicativos com recursos de plataforma adicionais e capacidades poderosas, como SLAs, notificações por e-mail, substituições de dicionário, mensagens REST e autenticação básica.
- **Melhorias do Flow Designer:** Aprimore revisões de fluxo de trabalho e reduza os riscos de mudanças com visualizações no modo apenas leitura para usuários e partes interessadas.
- **Melhorias do Process Automation Designer:** Crie variantes de processos complexos de maneira eficiente construindo novos processos a partir de uma definição de processo existente e duplicando processos testados.
- **Melhorias de desenvolvimento profissional:** Converta aplicativos do ServiceNow Store em aplicativos em desenvolvimento e envie implementações em paralelo sem causar conflitos, utilizando integração e implantação contínuas (CI/CD).

Automation Engine

Automatize e conecte tudo à ServiceNow

- **Automation Center:** Descubra, priorize e gerencie a automação ao longo de todo o ciclo de vida e aproveite todo o valor comercial da automação agnóstica de fornecedores em um espaço de trabalho central.
- **Document Intelligence:** Automatize a extração de dados de documentos de listas e tabelas e integre nos fluxos de trabalho do ServiceNow. Aproveite os modelos de fluxo e spokes do Document Intelligence para simplificar a integração do fluxo de trabalho.
- **Cloud Deployment Automation:** Automatize rapidamente o processo de solicitações do AWS CloudFormation com itens e fluxos de catálogo prontos para uso que oferecem ações de spokes integradas. Acelere a execução de solicitações de implantação na nuvem e simplifique aprovações com tabelas de decisão pré-criadas e configuráveis.
- **Atividades do PAD (Process Automation Designer) prontas para uso:** Acelere o tempo de retorno e permita que os proprietários dos processos criem fluxos de trabalho em toda a empresa mais rapidamente. Aprimore a produtividade de desenvolvedores-cidadãos com atividades reutilizáveis e prontas para uso para casos de uso comuns do DocuSign, Adobe Sign, Microsoft Teams, Slack e Now Platform.

EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

Workplace Service Delivery

Habilite um local de trabalho híbrido

- **Workplace Indoor Mapping:** Importe mapas intuitivos e gerencie direções e pontos de interesse com mapeamento nativo de interiores que permite reservas e visualizações do espaço de trabalho disponível.
- **Melhorias do Workplace Reservation Management:** Simplifique a experiência de reserva adicionando visitantes e participantes, links de convite de reuniões virtuais e marcando espaços como favoritos.
- **Melhorias do Workplace Service Delivery for mobile:** Capitalize sobre capacidades nativas de mapeamento e reserva permitindo que os usuários naveguem até colegas, preencham previamente valores de reserva e enviem lembretes de notificação por push.
- **Melhorias da sincronização do calendário do local de trabalho:** Otimize a programação de calendário através da sincronização de diversos fornecedores e ambientes de calendários no sistema de reservas e da indicação de como as reservas aparecerão para os participantes – livre ou ocupada.
- **Melhorias do Workplace Space Management:** Gere o ciclo de vida do espaço rastreando as datas de ativação e retirada e permitindo que os espaços sejam utilizados de forma flexível ou permanente.

A PLATAFORMA PARA NEGÓCIOS DIGITAIS: PRODUTOS, SERVIÇOS, SOLUÇÕES DE PARCEIROS

Next Experience

- **Admin Center:** Parte do ServiceNow Impact™, uma solução de aceleração de valor baseada no Now Platform e projetada para ajudar os clientes a alcançar mais rapidamente o tempo de retorno. Siga uma experiência guiada para instalar e configurar soluções do ServiceNow, incluindo recomendações de aplicativos com base na maturidade da instância.
- **Espaço de trabalho de análise da plataforma:** Aproveite a experiência do usuário entre plataformas e registre os dados da análise em um espaço de trabalho dedicado. Projete, crie e configure visualizações de painéis complexos com edição em linha e componentes avançados de construtor de IU.

- **AI Search:** Pesquisa poderosa e inteligente em espaços de trabalho configuráveis. O AI Search oferece uma capacidade de pesquisa inteligente robusta que facilita aos funcionários a entrega de serviço para encontrar as informações de que precisam para resolver rapidamente os problemas.
- **Sidebar:** Oferece um aplicativo de mensagens em tempo real para o Next Experience que conecta colegas de trabalho para que possam colaborar de maneira fácil e privativa com indivíduos ou grupos enquanto trabalham.

Now Intelligence

- **Task Intelligence:** Forneça resoluções rápidas com criação de tarefas e triagem alimentadas por IA. Compreenda o sentimento para priorizar esforços, categorize casos encaminhá-los corretamente e preencha automaticamente campos com o Document Intelligence.
- **Melhorias da otimização de processos:** Descubra e analise processos para maximizar o desempenho com mineração de processos multidimensionais.
- **Melhorias do AI Search:** Aproveite sugestões de preenchimento automático com base na pesquisa para levar os usuários até destino correto. Expanda o suporte de idiomas para tokenização de caracteres de chinês tradicional e simplificado.
- **Melhorias do Virtual Agent:** Aprimore as experiências de conversação dos clientes, detectando e traduzindo para o idioma do usuário final, encaminhando conversas com tópicos no Slack e Microsoft Teams e enviando IVRs (interactive voice response, respostas de voz interativas).
- **Melhorias do NLU Workbench:** Aprimore a capacidade de uso para tornar o processo de gerenciamento de modelos mais intuitivo e mais fácil de usar.

Dispositivos móveis

- **Melhorias do Mobile Agent:** Gere a produtividade dos agentes com a criação, atualização e visualização de registros offline. Permita que agentes carreguem vários arquivos de mídia simultaneamente e alternem entre exibições de mapa e lista para todos os pontos de interesse.

Segurança da plataforma

- **ServiceNow Vault:** Proteja aplicativos essenciais para os negócios com controles de privacidade e segurança da plataforma de primeira qualidade. Ajude a aumentar a conformidade dos dados, anonimizar campos de dados especificados e gerenciar credenciais digitais em toda a organização.
- **ServiceNow Platform Encryption:** Ajude a aumentar a conformidade da política de privacidade com uma criptografia econômica que funciona para uma chave do ServiceNow e para uma chave gerenciada pelo cliente (BYOK).

- **Autenticação adaptativa para dispositivos móveis:** Comece rapidamente com a autenticação segura para instâncias do ServiceNow em dispositivos móveis registrados e de confiança, independentemente da localização física. Aumente a produtividade do usuário móvel e autentique-os com autenticação baseada em contexto para remover vulnerabilidades.

Base da plataforma

- **Planos de atualização:** Acelere as atualizações englobando aplicativos em um Plano de atualização e reduza erros de atualização configurando-os em um ambiente de não produção para ajudar a garantir o comportamento desejado.

SETORES

Financial Services Operations

Bancário

Otimize os processos e integrações bancárias com uma hiperautomação segura e intuitiva

- **Card Operations:** Digitalize o gerenciamento de litígios de cartões e forneça visibilidade de status transparente a titulares e funcionários. Aprimore o tempo e os custos de resolução categorizando envios de disputa com limites e atenda aos requisitos regulamentares ao resolver disputas utilizando SLAs.
- **Integração do Socure:** Implante e crie rapidamente novos processos automatizados de integração com conectividade Socure pronta para uso. Proporcione experiências do cliente ininterruptas com verificação e aprovação automatizadas.
- **Integração de Adobe Sign e DocuSign:** Proteja as informações dos clientes com autenticação, criptografia e selos anti- Violação. Acelere o processo de acordo permitindo que vários clientes e funcionários colaborem em um único documento e assinem a partir de qualquer lugar com acesso móvel e pelo portal conveniente.
- **Document Processor:** Automatize e integre as informações essenciais dos documentos em processos existentes para um fluxo de conteúdo coeso e ininterrupto. O DocIntel alimentado por IA extrai automaticamente informações e ajuda a reduzir o tempo de processamento, erros e solicitações repetitivas.

Seguro

Aproveite o poder de todo o ecossistema de seguros para proporcionar uma experiência sem interrupções

- **Commercial Lines Claims:** Automatize o processo de reclamações comerciais de ponta a ponta e aumente o processamento direto com atribuição inteligente. Aprimore a satisfação do cliente com visibilidade em tempo real do status de reclamações comerciais para transportadoras, parceiros de distribuição e segurados.
- **Group Life Servicing e Individual Life Servicing:** Aprimore o processo de serviços de políticas para os clientes permitindo que os funcionários acessem informações contextuais do cliente que suportam um serviço empático. Permita que segurados de seguros de vida em grupo, de vida individual por invalidez e parceiros de distribuição utilizem o autoatendimento, engajem e iniciem solicitações através de qualquer canal.
- **Document Processor:** Automatize e integre as informações essenciais dos documentos em processos existentes para um fluxo de conteúdo coeso e ininterrupto. O DocIntel alimentado por IA extrai automaticamente informações e ajuda a reduzir o tempo de processamento, erros e solicitações repetitivas.

Saúde e ciências da vida

Ative um atendimento mais personalizado através da automatização de operações nos sistemas de saúde

Healthcare and Life Sciences Service Management (HCLS-SM)

- **Portal do paciente:** Permita que pacientes e seus familiares acessem com segurança um conjunto robusto de serviços de atendimento à saúde, como imunizações, solicitações, lista de tarefas, lembretes e muito mais em um único local. Permita que hospitais e sistemas de saúde aproveitem seus EMRs ou qualquer outro sistema de registro para criar um portal personalizável e de marca para proporcionar uma experiência tranquila ao paciente.
- **Integração do Redox:** Forneça uma interoperabilidade contínua e sincronize dados do sistema de registro médico conectando EMRs com o ServiceNow. Unifique ambientes de tecnologia que usam diversos sistemas de EMR e transmita dados em tempo real em uma rede de fornecedores, pagadores e organizações de produtos.

Telecomunicações

Otimize o investimento na rede e lance serviços rapidamente

Telecommunications Network Inventory (TNI) – novo.

- **Espaço de trabalho de inventário de rede:** Aproveite espaços de trabalho configuráveis personalizados para uma maior visibilidade para rastrear

e gerenciar métricas de construção e operação da rede. A visualização avançada oferece uma exibição gráfica ampliada de todas as topologias complexas de rede e permite um detalhamento ativo rápido de equipamentos para exibir detalhes como slots e portas disponíveis.

- **Modelação e modelos de redes:** Modele rapidamente equipamentos e projete facilmente modelos complexos em uma plataforma. Capture e mantenha com precisão todo o ciclo de vida para todo o inventário da rede com a API de Gerenciamento de inventário de recursos.
- **Projeto e atribuição de redes:** Projete configurações complexas de equipamentos para fornecer serviços de ponta a ponta e minimizar a interrupção de serviço. Automatize a criação de serviços de rede definindo critérios de design para atribuir automaticamente um determinado caminho de rede e iniciar mudanças.

TSM (Telecommunications Service Management)

- **Controle de versões de catálogo:** Aumente a flexibilidade permitindo que gerentes de produtos façam alterações em catálogos publicados e implemente atualizações de catálogos sem interromper o processo de cumprimento de pedidos.
- **Dependências do catálogo horizontal:** Implemente regras de compatibilidade para produtos e serviços que incluem ou excluem dependências com outro produto ou serviço para ajudar a garantir que o cliente receberá o que pediu.

OMT (Order Management for Telecommunications)

- **Visualização da orquestração de pedidos:** Acompanhe facilmente o status de cumprimento de pedidos com uma única exibição gráfica. Aproveite detalhes granulares de todos os pedidos em uma visualização de hierarquias que permite aos agentes relatar rapidamente o status de um cliente sobre qualquer pedido específico.
- **Captura de pedidos aprimorada:** Desconecte e faça alterações sem esforço em pedidos existente a partir de um único espaço de trabalho. Os agentes podem selecionar facilmente o inventário necessário para modificar e capturar as alterações no pedido, aproveitando uma lista de inventários existentes para um produto ou serviço.

APIs abertas do TMI Forum

- **Certificação de conformidade da API aberta TMI:** Simplifique os esforços de integração com as APIs abertas prontas para uso. Crie, rastreie e gerencie incidentes com a API aberta de tíquete de problemas (TMF621) e acelere o tempo de monitoramento com a API aberta de gerenciamento de alarmes (TMF642).

Fabricação

Gerencie e proteja ativos de OT (Operational Technology, tecnologia operacional)

Operational Technology Management

- **Vulnerability Response V3:** Permita que gerentes de fábrica isolem e priorizem rapidamente a remediação de segurança em âmbito empresarial, identificando as linhas e localizações de maior risco. Determine como a vulnerabilidade de um ativo afeta o risco agregado de células de produção, linhas e locais inteiros onde o ativo existir.
- **Ferramenta POWER (Pré-importar revisão de entradas da planilha OT):** Acelere a transformação digital e reduza os registros manuais através da adição automática de dados de diversas planilhas sem a necessidade de se ajustar a um modelo predefinido. Insira dados site a site enquanto a ferramenta gerencia a reconciliação e agregação de dados e pode até mesmo importar um contexto adicional.
- **AMAZING (Mapeamento automatizado de associação de grupos de rede IP com base em zona):** Automatize a atribuição de ativos de OT a uma entidade ISA utilizando endereços IP. Carregue sub-redes ao ServiceNow a partir de fontes autorizadas como NetDB e Firewalls, e mapeie facilmente essas sub-redes a entidades de modelo de equipamentos.

Setor público/Governo

Atenda a indivíduos, organizações e agências em uma só plataforma

- **Suporte a serviços de negócios:** Capacite empresas e outras entidades com a habilidade de iniciar solicitações através do autoatendimento, ao mesmo tempo que oferece maior transparência sobre os status. Aproveite um registro consolidado do negócio e do seu histórico de interações em todos os canais, tipos de solicitações e funcionários.
- **Suporte a serviços de agência:** Digitalize e automatize criando fluxos de trabalho para serviços de agência a agência. Habilite solicitações entre agências permitindo que as agências façam uma solicitação a partir de outra através do autoatendimento.

Tecnologia

Gerencie tudo como um serviço e um ecossistema conectado

Technology Provider Service Management (TPSM)

- **Tarefa remota no Service Bridge:** Colabore sem esforço e designe tarefas a equipes em todo o ecossistema do ServiceNow sem criar integrações dispendiosas. Aproveite o efeito de rede do ServiceNow para transformar o suporte ao cliente corporativo e a entrega de serviços gerenciados.

- **Usuário autorizado no Service Bridge:** Ajude a garantir a segurança, controlando o acesso dos usuários a solicitações de serviços no nível de catálogo em todo o ecossistema ServiceNow. Permita que clientes e parceiros autorizem usuários conforme necessário e forneça a identificação do usuário para solicitações feitas.

OMTP (Order Management para provedores de tecnologia)

- **Visualização da orquestração de pedidos:** Monitore a conclusão de pedidos com uma visualização intuitiva que exibe dependências e o progresso para cada componente do pedido. Trabalhe de maneira proativa com outras equipes para resolver rapidamente problemas de pedidos, minimizar atrasos e manter os clientes sempre informados.
- **Captura de pedidos para alterações de clientes:** Aproveite um único espaço de trabalho para os dados de inventário de produtos e serviços do cliente para processar pedidos de mudança e cancelamento de maneira eficaz. Apoie casos de uso mais complexos com itens de linha configuráveis para capturar características futuras e valores de pedidos.
- **Controle de versões do Product Catalog:** Atualize rapidamente os produtos e serviços existentes com suporte de controle de versões e mantenha as operações de execução de pedidos simples com a reutilização dos processos de execução de pedidos existentes.
- **Relações horizontais do catálogo de produtos:** Reduza os erros de pedidos comuns, estabelecendo regras de compatibilidade inclusivas ou exclusivas para produtos e serviços. Acione fluxos de trabalho automaticamente quando os pedidos exigirem outros produtos ou serviços.

ATUALIZAÇÕES

Atualize para o Now Platform versão Tokyo hoje mesmo. Aproveite esses recursos da ServiceNow e use o que há de mais moderno.

- **Planos de atualização:** Acelere as atualizações englobando aplicativos em um Plano de atualização e reduza erros de atualização configurando-os em um ambiente de não produção para ajudar a garantir o comportamento desejado.
- **Atualizações do ServiceNow e comunidade de patches:** Aproveite a comunidade do ServiceNow para fazer perguntas, receber dicas e compartilhar conhecimento com outros membros da comunidade. Participe dos eventos e webinars virtuais recentes da comunidade apresentados por especialistas do ServiceNow para se manter atualizados sobre todas as coisas do ServiceNow.

ServiceNow Impact

Aproveite todo o valor do ServiceNow através de uma experiência unificada e personalizada

Ferramentas de desempenho de instância

- **Admin Center:** Aplicativo na instância que oferece uma orientação de autoatendimento para uma adoção mais rápida. Acelere os resultados descobrindo, instalando e configurando soluções do ServiceNow de maneira fácil.
- **Monitoramento de integridade da instância:** Adquira valor mais rapidamente com a aceleração de valor orientada por IA e informações proativas com base na integridade da instância. As novas conclusões principais fornecem recomendações e as próximas etapas a serem seguidas caso a pontuação da HealthScan for baixa.

Aceleradores

Ofertas de escopo fixo com especialistas do ServiceNow para acelerar os resultados

- **Acelere a sua Automated Test Framework:** A ATF permite que administradores do sistema concluam atualizações mais rapidamente, reduzam o risco e resolvam rapidamente problemas de personalização através da automação do processo de teste manual. Aproveite a ajuda especializada do ServiceNow para validar as necessidades de testes e configuração e configurar a ATF para ganhar confiança e garantir que a instância esteja funcionando corretamente de forma que as alterações possam ser promovidas para produção rapidamente.
- **Acelere o seu App Engine Studio:** Ofereça aos administradores do sistema uma vantagem, permitindo que seus usuários desenvolvam aplicativos usando ferramentas de baixa codificação com configuração guiada, modelos predefinidos e fluxos de trabalho. Os especialistas do ServiceNow permitirão que os usuários do App Engine Studio se aprofundem nas capacidades, os orientarão pelas práticas recomendadas e darão tempo para que façam perguntas detalhadas específicas da sua organização.

Confira o novo [kit de atualização da versão Tokyo](#) com disponibilidade geral em setembro de 2022.



© 2022 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados. ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now, Now Platform, e outras marcas da ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas com as quais estão associados.

servicenow.com.br