



Yokohama Proactive Service Experience Workflows

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

Tradução automática

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

Índice

Proactive Service Experience Workflows.....	5
Explorar o Proactive Service Experience Workflows.....	6
Proactive Service Experience Workflows.....	7
Proactive Service Experience Workflows e Gestão de incidentes dentro de Espaço de operações de serviços.....	10
Configuração da Proactive Service Experience Workflows.....	12
Instalar Proactive Service Experience Workflows.....	12
Adicionar usuários a grupos de atribuição.....	14
Como usar o Proactive Service Experience Workflows.....	14
Sobre como identificar contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes.....	14
Sobre a escalção de incidentes.....	18
Revisão de contas de clientes ou parceiros no Proactive Service Experience Workflows.....	20
Criação automática de casos e atualizações a partir de incidentes.....	29
Criar um caso a partir de uma solicitação de mudança.....	32
Sobre mensagens usadas em fluxos de trabalho de escalção no Proactive Service Experience Workflows.....	33
Manipulação de notificações de tíquete de problema.....	33
Referência do Proactive Service Experience Workflows.....	41
Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows.....	41
Aplicação de caso de suporte de produto de tecnologia.....	41
Tipo de caso de suporte de produto de tecnologia.....	43
Página de registro de suporte de produto de tecnologia.....	56
Tabela de casos de suporte de produto de tecnologia.....	70
Playbook de caso de suporte de produto de tecnologia.....	72
Integração do caso de suporte de produto de tecnologia com sistemas externos de direção sul.....	94
Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	96
Explorando Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	97
Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	98
Configuração da Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	100
Ativação do Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	100
Como configurar definições de teste.....	103
Integrando Gestão de problemas de atendimento ao cliente com sistemas externos voltados para o sul.....	110
Como usar o Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	111
Criar um caso de problema de serviço a partir do espaço.....	111
Criar um caso de problema de serviço no Portal de atendimento ao cliente.....	112
Diagnosticar e resolver um caso de problema de serviço.....	113
Referência do Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	117
Componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	117

Propriedades Gestão de problemas de atendimento ao cliente..... 119

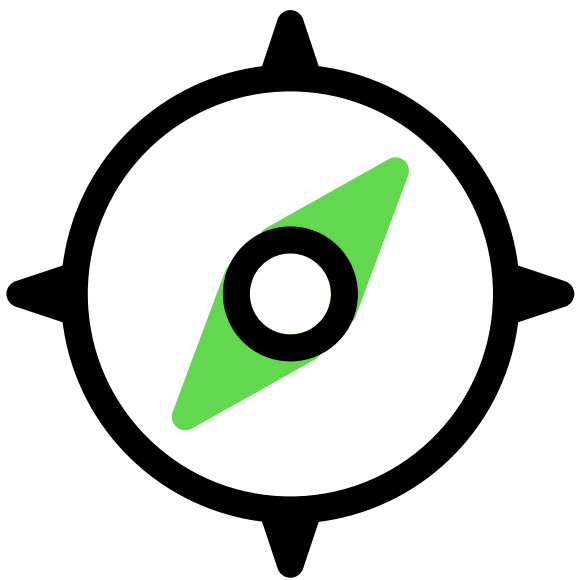
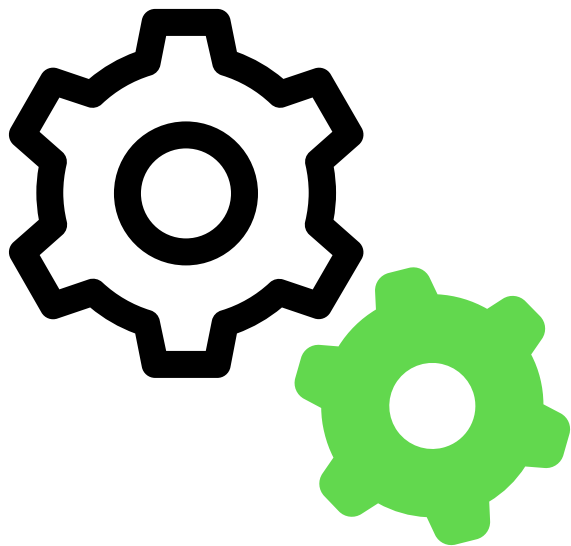
Separação de domínios e Gestão de problemas de atendimento ao cliente..... 120

Proactive Service Experience Workflows

A aplicação Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativa fornece uma maneira para os provedores de serviço de telecomunicação, mídia e tecnologia (TMT) fornecerem suporte de ponta a ponta, entendendo o impacto do cliente e oferecendo comunicação transparente com todas as partes envolvidas no processo de suporte.

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

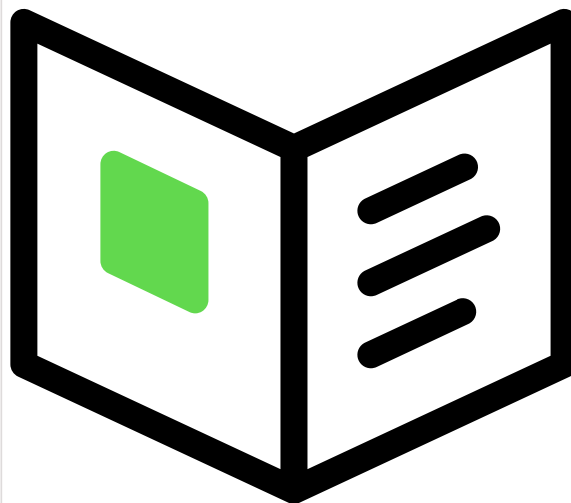
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>

Explorar  Saiba mais sobre como os provedores de serviço e os clientes usam Proactive Service Experience Workflows.	Configurar  Planeje e personalize Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativo para atender às suas necessidades específicas.
Uso	Referência

Tradução automática



Use Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativo para resolver os incidentes iniciados pela rede e notificar os clientes afetados.



Saiba mais sobre funções de usuário, componentes principais e separação de domínio em Proactive Service Experience Workflows.

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou, consulte o [Proactive Service Experience Workflows](#) .
- Faça login na sua conta ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos de Fluxo de trabalho da experiência de serviço proativo em [Now Create](#) .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#) .
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas na [Central de sucesso do cliente](#) .
- Conecte-se com outros usuários do Fluxo de trabalho da experiência de serviço proativo na [Now Community](#) .

Explorar o Proactive Service Experience Workflows

Os fluxos de trabalho da experiência de serviço proativa aprimoram o Espaço de operações de serviços para capacitar os agentes com automação e visibilidade, incluindo o contexto do cliente e dos negócios, para que os provedores de serviço possam resolver problemas de serviço de forma rápida e proativa, na ordem correta e com total transparência.

Habilidades do Proactive Service Experience Workflows

A aplicação oferece suporte de ponta a ponta, analisa o impacto do cliente e permite uma comunicação transparente entre todas as partes envolvidas no processo de suporte. Com Proactive Service Experience Workflows, os provedores de serviço podem:

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

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

Proactive Service Experience Workflows

Existem vários componentes que compõem a arquitetura da aplicação Proactive Service Experience Workflows.

Os componentes principais são os seguintes:

- Fluxos e subfluxos
- Fases de escalação
- Tabelas de decisão
- Mensagens

- Regra de negócio
- Scripts de cliente
- Propriedades do sistema
- Funções
- Grupos de atribuição
- Espaço de operações de serviços

Tabelas de decisão

Com base na condição definida, Workflow Studio trabalha com a tabela de decisão Política de escalção de incidentes [sys_hub_flow] para determinar qual subfluxo gerar em determinados pontos de escalção.

Mensagens

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

Funções

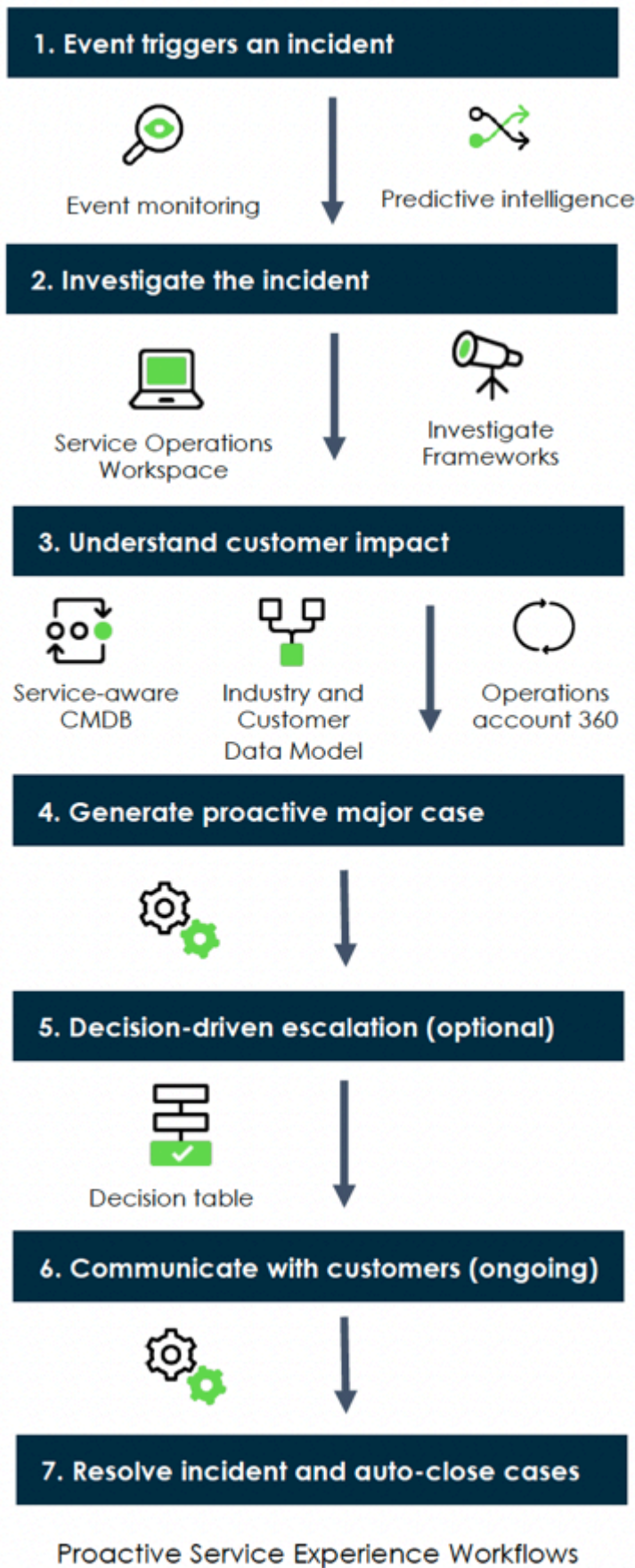
A função `sn_ind_tsm_core.noc_agent` está disponível com a aplicação Proactive Service Experience Workflows. Esta função, quando adicionada, garante que o agente de suporte técnico possa ver as informações relevantes entre as aplicações ITSM e CSM. Esta função inclui o seguinte:

- itil
- wm_initiator
- wm_read
- sn_customerservice.case_viewer
- sn_customerservice.customer_data_viewer

Vários grupos de atribuição estão incluídos com esta função e outros grupos também podem ter a função de administrador. A função `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` pode ser usada para tíquetes de problemas criados a partir dos casos de uso da API aberta do TMF 621.

Proactive Service Experience Workflows processo

O diagrama a seguir mostra as etapas envolvidas no processo Proactive Service Experience Workflows :



Tradução automática

Proactive Service Experience Workflows e Gestão de incidentes dentro de Espaço de operações de serviços

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

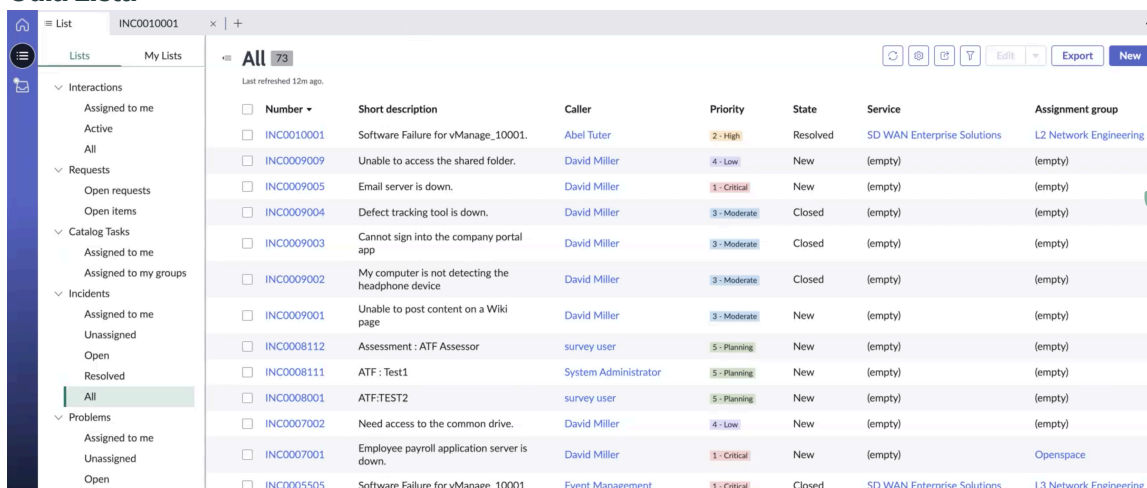
Exibir o Espaço de operações de serviços

No menu **Espaços**, selecione **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone **Página inicial**. Na página principal, um agente de rede pode analisar incidentes e exibir casos e tarefas futuras. Para exibir:

- **Listas:** selecione a guia **Listas** em Espaço de operações de serviços. Na guia Listas, um agente de rede pode analisar as listas individuais de incidentes e tarefas e tomar a ação apropriada.

O exemplo a seguir mostra a guia Lista.

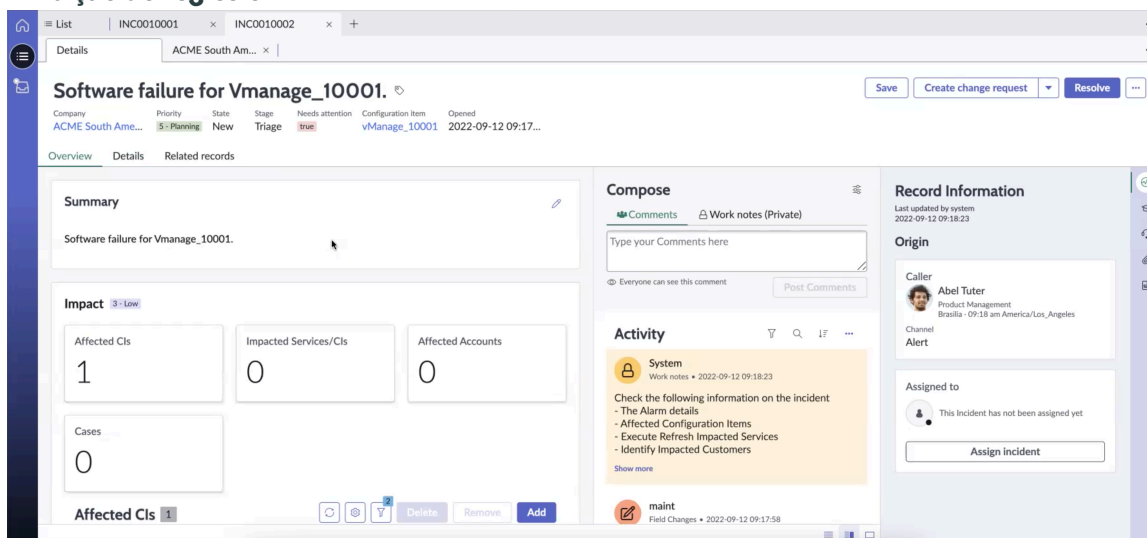
Guia Lista



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

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

Exibição do registro



Exemplo

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

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

1. Um sistema de gestão de falhas externas usando a integração do TMF 621 envia um alerta que aciona a criação de um registro de incidente com os seguintes valores:
 - Descrição resumida e Descrição: falha ao reiniciar Vmanage_10001 depois que uma mudança foi implementada.
 - Item de configuração: Vmanage_10001 (classe de IC de SD-WAN)
 - Categoria: SD-WAN
 - Subcategoria: falha de protocolo
 - Clientes afetados: 5
2. Um engenheiro de suporte técnico abre o registro de incidente dentro de Espaço de operações de serviços e vê a lista de serviços e contas afetados na seção **Visão geral**.
3. O engenheiro de suporte técnico faz a triagem dos problemas revisando as mudanças mais recentes na Assistência do agente que acionaram a indisponibilidade.
4. O engenheiro de suporte técnico reinicia o controlador de SD-WAN e seleciona **Gerar casos proativos** na seção Casos. Um caso principal e cinco casos secundários são gerados e as notificações são enviadas para os contatos primários das contas afetadas.
5. Como um caso principal foi criado, o engenheiro de suporte técnico notifica o gerente de problemas graves sobre uma indisponibilidade potencialmente grave. O gerente de problemas graves gerencia o registro de casos graves e a comunicação com as equipes técnicas e os clientes afetados.
6. O Engenheiro de suporte técnico (TSE) percebe que o dispositivo não pode ser reinicializado e pode ter falhado completamente. O TSE muda o campo Subcategoria para falha do dispositivo, seleciona a ação **de IU Escalar** e insere uma anotação de trabalho.
7. A equipe de suporte L2 de nível seguinte recebe o incidente e atualiza o status do registro.
8. O Engenheiro de suporte técnico L2 tenta solucionar os problemas no controlador SD-WAN e reinicia o item de configuração com sucesso. Quatro em cada cinco contas afetadas relatam que o problema foi resolvido, mas a quinta conta ainda está enfrentando alguns problemas.
9. Para diagnosticar outros problemas com a quinta conta, o Engenheiro de suporte técnico L2 executa as seguintes etapas:
 - Marca a caixa de seleção ao lado do registro de caso na página Visão geral.
 - Seleciona a ação **de IU Notificar** para enviar uma mensagem por meio de comentários adicionais à pessoa de contato no registro de caso.
10. A pessoa de contato recebe o comentário adicional e executa algumas etapas extras. Quando o serviço é restaurado, o contato atualiza o status no portal CSM.

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

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

Configuração da Proactive Service Experience Workflows

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

Instalar Proactive Service Experience Workflows

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

Antes de Iniciar

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

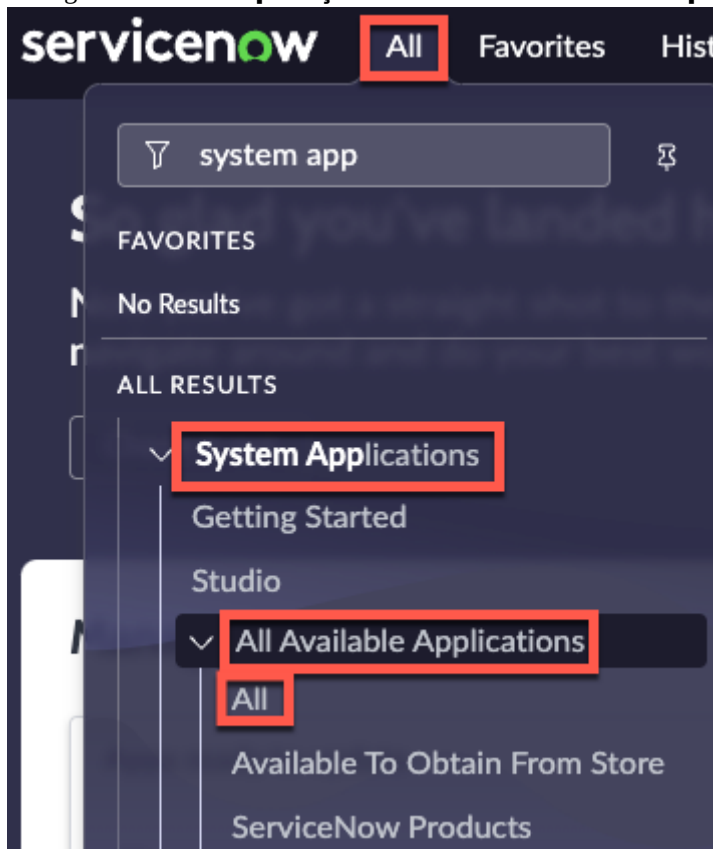
- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
 - Customer Service Management
 - Atendimento ao cliente com Gestão de serviços
 - Espaço de operações de serviços

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação principal de telecomunicações é instalada com Proactive Service Experience Workflows:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.



2. Encontre a aplicação Proactive Service Experience Workflows (sn_ind_tsm_sdwan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante:

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

5. Selecione **Instalar**.

Adicionar usuários a Proactive Service Experience Workflows grupos de atribuição

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Como usar o Proactive Service Experience Workflows

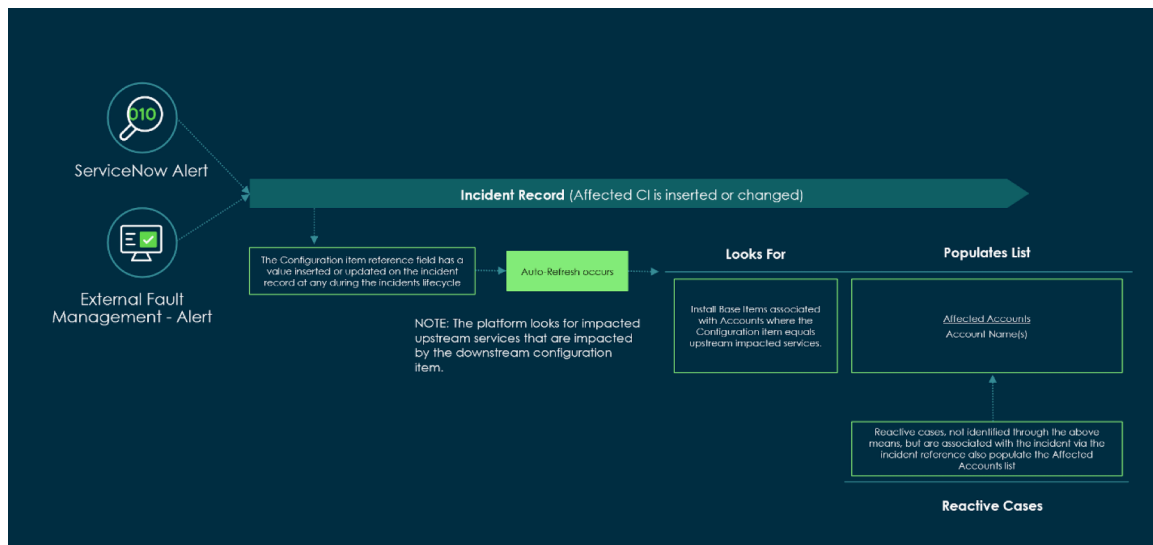
Ao usar ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows, você pode ajudar a resolver incidentes iniciados pela rede e notificar proativamente os clientes afetados. Esta aplicação aprimora a aplicação Gestão de incidentes para problemas comuns de serviço de SD-WAN que são detectados por sistemas de gerenciamento de rede.

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

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

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

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



i Nota:

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

Como criar um incidente no Proactive Service Experience Workflows

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER, administrador

Procedimento

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

Formulário de incidente

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.
Descrição	Explicação detalhada do incidente.
Número	Número de incidente exclusivo gerado pelo sistema.
Empresa	Conta do cliente que teve um problema de rede.
Solicitante	Usuário que entrou em contato com você sobre um problema.
Local	Localização do solicitante.
Canal	Método de comunicação usado para criar o incidente. As opções disponíveis são: ○ Bate-papo ○ E-mail

Campo	Descrição
	- Telefone - Monitoramento - Autoatendimento - Virtual agent - Entrar
Estado	Estado do incidente em várias fases de resolução.
Impacto em	Medida do efeito de um incidente ou problema.
Urgência	Medida de quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente ou problema tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	Com base no impacto, na urgência e na rapidez com que a resolução pode ser concluída.
Serviço	Serviço de negócio afetado.
Oferta de serviços	Oferta de serviço que consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço para as opções de disponibilidade, escopo, preço e pacote.
Item de configuração	Item de configuração afetado.
Grupo de atribuição	Grupo que trabalha no incidente.
Atribuído a	Usuário que trabalhará nesse incidente. Se o Grupo de atribuição mudar, o campo Atribuído a será limpo.
Comentários adicionais	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem exibir os incidentes podem ver os comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as etapas que foram realizadas para resolvê-lo, se aplicável.
Categoria e subcategoria	Tipo de problema. Após selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.

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

Resultado

O incidente é criado.

Criar casos a partir de um registro de incidente no Proactive Service Experience Workflows

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegue até *Espaço de operações de serviços* e selecione **Lista > Incidentes > Aberto**.
2. Selecione um incidente na lista.
3. **Opcional:** Em um incidente existente, atribua o incidente.
4. Consulte o cartão **de ICs afetados para ver os itens de configuração (ICs) afetados**.
5. Veja os serviços afetados selecionando o cartão **Serviços/ICs afetados** e selecionando **Atualizar serviços afetados**.
6. Consulte as contas afetadas selecionando o cartão **Contas afetadas** e selecionando **Identificar contas afetadas**.

A instância ServiceNow® inicia uma ação para atualizar os serviços afetados e encontrar as contas afetadas.

7. Procure os nomes dos clientes afetados selecionando o cartão **Contas afetadas** e marcando a coluna Nome.
Normalmente, o coordenador de rede cria casos para que os clientes afetados sejam notificados proativamente sobre os problemas iniciados pela rede.
8. Gere casos proativos para os clientes afetados selecionando o cartão **Casos** e selecionando **Gerar casos proativos**.
 - Se o número de contas afetadas for menor que o limite, esta ação criará um caso para cada conta afetada. Caso contrário, esta ação criará primeiro um caso principal e, em seguida, criará casos secundários (um caso para cada conta afetada).
 - Se você quiser mudar o limite, entre em contato com o administrador para mudar o valor da propriedade do sistema `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold`.
 - Na guia **Casos**, o caso principal é indicado por **[vazio]** nas colunas Conta e Contato. Casos em que essas informações são preenchidas são casos secundários desse caso principal.
9. Crie um caso ad-hoc selecionando um caso na lista e selecionando **Novo**.
10. Notifique um cliente selecionando um caso e selecionando **Notificar clientes**.
11. Na janela pop-up Notify Customers, insira uma anotação descritiva e selecione **Notify**.

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

i Nota:

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

12. Se você quiser atualizar a causa provável do incidente, selecione a guia **Causa** e salve sua mensagem.
13. Resolva um incidente selecionando **Resolver** no registro do incidente.
Na janela pop-up Resolver, insira o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Resolver**.

i Nota:

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

Resultado

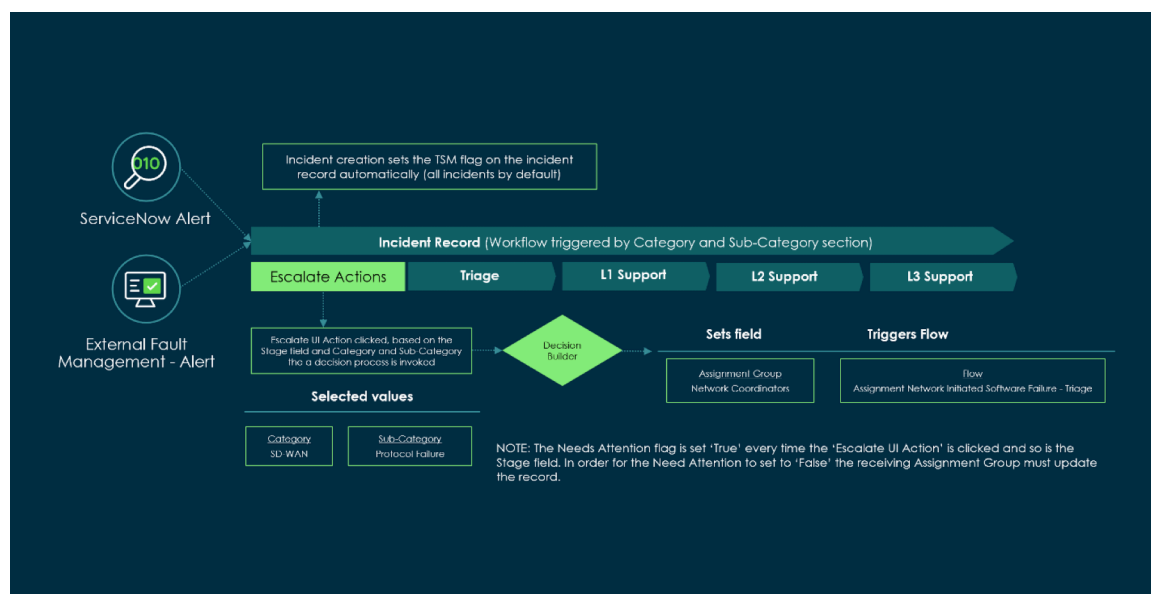
Quando o incidente é resolvido, ele aciona o fechamento automático de casos relacionados.

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

Sobre a escalação de incidentes

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

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



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

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

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

- Triagem
- Investigação L1
- Investigação L2
- Investigação L3

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

Incident Escalation Policy

Created: 2020-06-25 13:43:53

Application: Telecom Core

Properties

Close

More

▼ Inputs

Inputs

Add

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	Add condition column

Add an input

▼ Decision table

Conditions

Results

	Category (incident.category)	Subcategory (incident.subcategory)	Stage (incident.stage)	Assignment Group (group.type, team, flow)	Flow (flow.type, team, flow)
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

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

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

Nota:

Como administrador do sistema, você pode configurar a regra de negócio **Definir como falso requer atenção**.

Escalar um incidente no Proactive Service Experience Workflows

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

Antes de Iniciar

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

Nota:

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

Função necessária: sn_ind_tsm_core.noc_agent

Procedimento

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

Resultado

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

Revisão de contas de clientes ou parceiros no Proactive Service Experience Workflows

Saiba como suas equipes de suporte técnico (por exemplo, As equipes de Operações em nuvem, Servidor ou Operações de rede) podem usar a exibição de Conta 360 de operações na aplicação Proactive Service Experience Workflows para obter informações sobre as contas do seu cliente ou parceiro.

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

- Quem é o cliente ou parceiro e quais produtos, serviços, ativos e itens de configuração foram vendidos a ele.
- Quem são os principais contatos para o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro.

- Qual é a pontuação de índice de satisfação do cliente para o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro.
- Como o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro estão acompanhando de uma perspectiva de ANS para o mês.
- Quais incidentes graves, casos e escalações estão afetando as contas.
- Quantas tarefas estão sendo encerradas, por tipo, e quantas estão sendo abertas a cada 12 semanas contínuas.
- Artigos de conhecimento específicos e itens do catálogo desenvolvidos para a conta. Com essas informações, seus agentes podem obter informações sobre o que o cliente ou parceiro deseja e quais ações precisam ser realizadas.

Os dados visualizados dentro da exibição Conta 360 de operações dentro de Espaço de operações de serviços são derivados de registros de tarefa em que o valor da empresa é igual à conta selecionada quando esta exibição é iniciada. Artigos de conhecimento e Itens do catálogo são exceções a isso, pois.

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

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

Revisar uma conta usando a Exibição do 360 em Proactive Service Experience Workflows

Revise a conta de um cliente ou parceiro usando a exibição do Operations Account 360 fornecida pela aplicação Proactive Service Experience Workflows dentro de Espaço de operações de serviços. Você pode rastrear seus dados e tarefas relacionados ao cliente ou parceiro e tomar medidas para melhorar a entrega de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tsm_core_noc_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço de operações de serviços**.
2. Na guia **Listas** do Espaço de operações de serviços, clique em **Contas > Tudo**.
3. Na lista Contas, selecione uma conta de cliente.

Nota:

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

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

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

Página de informações da conta – Guia Visão geral da conta

Campo	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Membros da equipe deste cliente. Clique em Exibir tudo para ver a lista de todos os membros da equipe.
Contatos principais do cliente	Contatos importantes deste cliente. Clique em Exibir tudo para ver a lista de todos os principais contatos do cliente.
Cartões de pontuação única	○ Contratos ○ Direitos ○ Índice de satisfação do cliente i Nota: Os resultados são das avaliações vinculadas à Pesquisa de Satisfação do Cliente pronta para uso fornecida pelo plug-in Core CSM. ○ Casos de escalação ○ Produtos Vendidos ○ Base de instalação ○ Ativos ○ Itens de Configuração
Trabalho de assistência técnica em andamento	○ Tarefas encerradas ○ Novas tarefas semanais vs. Tarefas fechadas ○ Realização de ANS de tarefa do mês atual
Mudanças	Solicitações de mudança geradas por sua conta
Problemas	Problemas relacionados à conta
Incidentes	Incidentes relacionados à conta
ANS de incidentes	ANS de incidentes relacionados à conta
Indisponibilidades	Indisponibilidades relacionadas à conta
Solicitações	Solicitações relacionadas à conta
Casos	Casos relacionados à conta
Painel lateral contextual	○ Anexos ○ Modelos ○ Assistente de Conta

Tradução automática

Campo	Descrição
	i Nota: Você também pode pesquisar Incidentes graves, Casos principais, Conhecimento, Artigos ou Itens do catálogo.

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

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

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

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

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

Painéis de análise do 360 da conta

Os painéis de análise fornecidos pela exibição do Operations Account 360 exibem gráficos e dados de resumo sobre métricas como casos proativos, escalações de conta, ANS, canais usados, KPIs principais e muito mais.

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

A guia Análise contém as guias adicionais de cada painel.

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

Funções e usuário finais

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de atendimento ao cliente: visualize métricas de caso, como casos proativos, escalações de conta, ANS, canais usados, KPIs principais para entender o desempenho atual do atendimento ao cliente em sua organização.	sn_ind_tsm_core_noc_agent

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Detalhamento de análise

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

Painel do snapshot de análise

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

Indicadores de snapshot de análise

Indicador de snapshot de análise do 360 da conta do cliente

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

Painel de KPIs principais

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

Indicadores de KPIs principais

Indicadores de KPIs principais do 360 da conta do cliente

Indicador	Descrição
% da taxa do primeiro contato	Percentual de consultas ou problemas do cliente que são resolvidos durante a primeira interação com uma equipe de serviço ou suporte.
Percentual de taxa de reabertura de incidente	Percentual de incidentes que foram marcados inicialmente como resolvidos, mas posteriormente precisaram de reabertura devido a problemas não resolvidos ou ao surgimento de problemas relacionados.
Caso encerrado com ANS violados	Número de casos que foram encerrados, mas não atenderam aos acordos de nível de serviço (ANSs) predefinidos.
Número médio de reatribuições de incidentes resolvidos	Número médio de vezes que um incidente é reatribuído a diferentes membros da equipe ou equipes antes de ser finalmente resolvido.
Idade média de caso ativo	Duração média em que os casos permanecem abertos ou ativos antes de serem resolvidos ou encerrados.
Tempo médio de resolução de caso	Tempo médio necessário para resolver totalmente um caso desde o momento em que ele é aberto até que seja oficialmente encerrado.
Tempo médio de conclusão	Duração média necessária para atender completamente a uma solicitação desde o momento em que ela é iniciada até que seja totalmente concluída ou fechada.
Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Número de incidentes marcados como Novos, Em andamento ou Em espera que não receberam atualizações ou modificações nos últimos cinco dias.
Número de casos em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Número de casos ativos marcados como Novos, Em aberto ou Aguardando informações que não foram atualizados ou modificados nos últimos cinco dias.
Número de tarefas do catálogo não atualizadas nos últimos cinco dias	Número de tarefas de catálogo em um estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que não foram atualizadas em mais de cinco dias.
Casos	Número de casos em estado Novo, Em aberto ou Aguardando informações que não foram atualizados por mais de sete dias desde a criação.
Incidentes	Número de incidentes no estado Novo, Em andamento ou Em espera que não foram atualizados por mais de sete dias desde a criação.

Tradução automática

Indicadores de KPIs principais do 360 da conta do cliente

Indicador	Descrição
Itens da solicitação	Número de itens solicitados em estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que não foram atualizados por mais de sete dias desde a criação.
Aprovações	Número de aprovações em um estado Solicitado ou Mais informações necessárias que permaneceram inalteradas por mais de sete dias desde a criação.
Tarefas de catálogo	Número de tarefas de catálogo em estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que foram criadas há mais de sete dias e não foram atualizadas desde então.

Painel de nível de serviço

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

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

Indicador	Descrição
Percentual geral de realização de ANS	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviço.
Percentual de ANS de incidente	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviço.
Percentual de realização de ANS de caso	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados ao caso que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviço.
Percentual de realização de ANS de solicitação	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviço.
Percentual geral de ANS violados	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que não foram atendidos por um provedor de serviço. Ele avalia as instâncias em que as linhas do tempo acordadas descritas nos ANS foram violadas.
Percentual de ANS de incidentes violados	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que não foram atendidos por um provedor de serviço.
% de casos de ANS violados	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados ao caso que não foram atendidos por um provedor de serviço.
Percentual de ANS de solicitação violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que não foram atendidos por um provedor de serviço.

Tradução automática

Indicadores de nível de serviço do 360 da conta do cliente

indicador	Descrição
Percentual geral de realização de ANS da minha equipe	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de incidentes da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de caso da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados ao caso atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de solicitação da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual geral de ANS violados da minha equipe	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de incidentes violados da minha equipe	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de casos violados da minha equipe	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados ao caso que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Percentual de ANS de solicitação da minha equipe violados	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Idade média de ANS	Período médio de start_time a end_time para todos os SLAs marcados como atingidos ou concluídos.
ANS em aberto	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) que estão no estado Em andamento ou pausado.
ANS atrasados	Número de acordos de nível de serviço (ANS) em aberto com o campo Foi violado ativado.

Tradução automática

Indicadores de nível de serviço do 360 da conta do cliente

Indicador	Descrição
ANS que expiram hoje	Número de acordos de nível de serviço (ANS) que estão programados para atingir o prazo ou a expiração no dia atual.
Idade média de ANS da minha equipe	Duração média entre start_time e end_time para todos os SLAs marcados como atingidos ou concluídos em uma equipe específica, filtrados pelos grupos de atribuição associados ao usuário conectado.
ANS abertos pela minha equipe	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) que estão em andamento ou pausados, específicos para uma equipe e filtrados de acordo com os grupos de atribuição do usuário conectado.
ANS atrasados da minha equipe	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) marcados como violados em uma equipe específica, filtrados com base nos grupos de atribuição vinculados ao usuário conectado.
ANS da minha equipe que expiram hoje	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) dentro de uma equipe específica programados para atingir o prazo ou expirar hoje, filtrados com base nos grupos de atribuição vinculados ao usuário conectado.

Painel de serviço proativo

O painel Serviço proativo oferece uma visão geral detalhada da influência de incidentes, mudanças e registros-chave nas operações organizacionais e até que ponto ele fez a transição para um modelo de entrega de serviço maduro.

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

Indicador	Descrição
Casos proativos acionados pelo incidente	Número de casos em que o campo proativo está definido como verdadeiro e o campo Incidente está preenchido.
Casos proativos acionados por mudança	Número de casos em que o campo proativo está definido como verdadeiro e o campo Causado pela mudança está preenchido.
Caso principal acionado por incidente	Número de casos em que o estado de caso principal está definido como Aceito e o campo Incidente está preenchido.
Duração total de indisponibilidades causadas por mudanças	Duração total de todas as indisponibilidades associadas a tarefas identificadas por um número de tarefa que começa com CHG.
Indisponibilidades não planejadas causadas por incidente	Número total de indisponibilidades classificadas como Indisponibilidade com números de tarefa rotulados como tipo "Incidente".

Indicadores de serviço proativo da conta do cliente 360

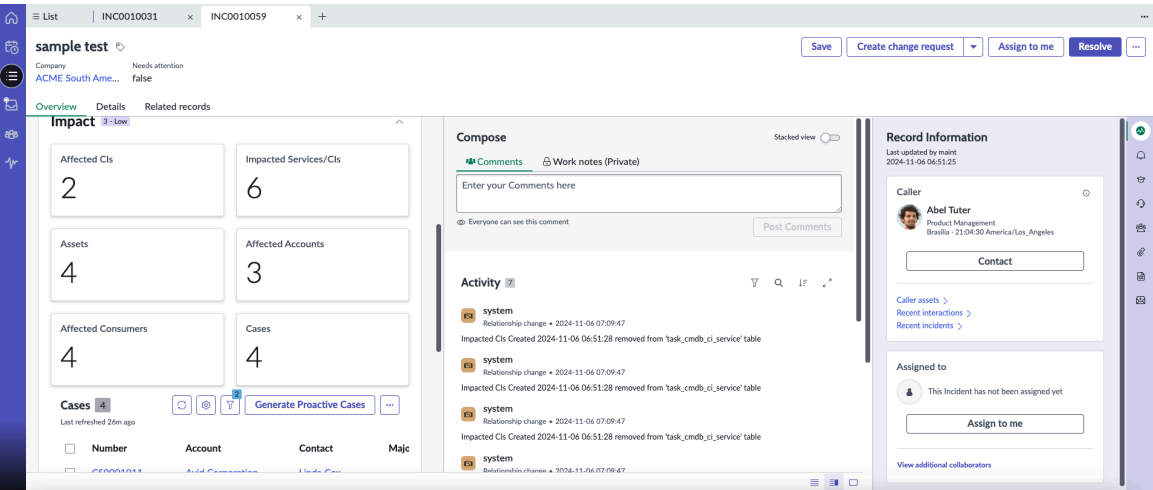
Indicador	Descrição
Indisponibilidades planejadas causadas por mudança	Número total de indisponibilidades planejadas associadas a números de tarefa categorizados como Solicitação de Mudança.
Número de ANS de registro de caso principal perdidos	Todos os ANS violados associados a tarefas rotuladas como Caso e com um status Aceito no estado de caso principal.
Número de problemas criados por caso	Todos os problemas relatados inicialmente com o tipo de tarefa rotulado como Caso.
Número de problemas criados pelo incidente	Todos os problemas relatados inicialmente com o tipo de tarefa rotulado como incidente.

Criação automática de casos e atualizações a partir de incidentes

Os casos são criados a partir dos incidentes.

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

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



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

- Descrição resumida
- Descrição
- Proativo é verdadeiro
- Canal
- Incidente
- Campo de conta

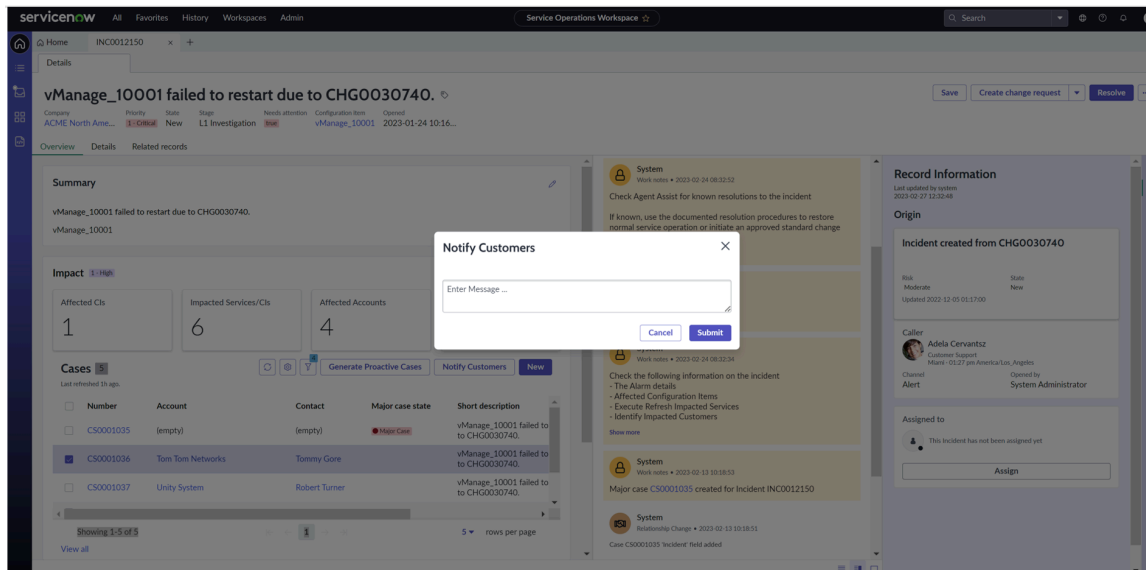
Tradução automática

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

Notificar informações do caso para os clientes

No Espaço de operações de serviços, você pode selecionar um ou mais casos na seção Casos e selecionar **Notificar clientes**.

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



i Nota:

Para habilitar este recurso, siga estas etapas:

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

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

Como definir o limite de caso principal para casos gerados automaticamente

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Nota:

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

5. Clique em **Atualizar**.

Redirecionamento para o tipo de caso correto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Nota:

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

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

8. Selecione os **Serviços recomendados**.

Os **Serviços recomendados** mostram as definições de serviço que estão vinculadas aos **serviços/ICs afetados**.

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

9. Selecione **Criar casos proativos**.

Criar um caso a partir de uma solicitação de mudança

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

A instância inicia uma ação para atualizar os serviços afetados e encontrar as contas afetadas.
5. Consulte a lista de indisponibilidades selecionando o cartão **Indisponibilidades**.
6. Veja quais contas são afetadas selecionando o cartão **Contas afetadas**.
7. Veja quais consumidores foram afetados selecionando o cartão **Consumidores afetados**.
8. Na seção Detalhes, altere o estado do registro de mudança para **Autorizar**.
Os casos dos clientes afetados são criados automaticamente.
9. Selecione um caso na lista de casos criados e escolha **Novo**.
10. Notifique um cliente selecionando o caso do cliente e selecionando **Notificar clientes**.
11. Na janela pop-up Notificar clientes, insira uma anotação descritiva sobre o caso e selecione **Notificar**.

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

i Nota:

Por padrão, a funcionalidade Notificar clientes não está ativa. Como administrador, para torná-lo ativo, você deve definir o valor da propriedade `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` como VERDADEIRO e selecionar *Update case worknote for comments change*.

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

Sobre mensagens usadas em fluxos de trabalho de escalação no Proactive Service Experience Workflows

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

Essas mensagens fornecem instruções para os engenheiros de suporte técnico solucionarem problemas, escalarem e resolverem incidentes. Os fornecidos com o sistema de base tratam de incidentes comuns iniciados na rede, mas podem ser modificados para seus processos de solução de problemas.

Personalizar arquivos de mensagens para Proactive Service Experience Workflows

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > IU do Sistema > Mensagens**.
2. Pesquise valores de chave que contenham `sd_wan`.
3. Selecione o registro com o texto que você deseja personalizar.
4. No campo **Mensagem**, forneça instruções para a subcategoria, a persona e o nível de escalação desse subfluxo.
5. Selecione **Atualizar**.

Manipulação de notificações de tíquete de problema

Use a notificação de tíquete de problema de telecomunicações para informar os sistemas de terceiros sobre os incidentes ou casos criados de forma reativa ou proativa na instância ServiceNow. Ecliente receberá notificações sobre atualizações sobre o incidente.

Visão geral

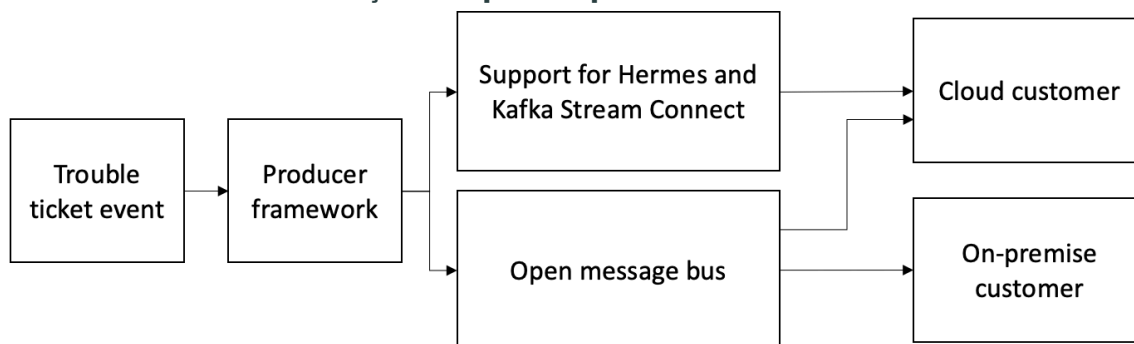
O tíquete de problema no ecossistema do TMF é um incidente que rastreia e resolve problemas relatados pelo cliente, indisponibilidades de rede ou outros problemas. Um incidente de tíquete de problema pode ser criado em de forma reativa ou proativa. Na abordagem reativa, um incidente é gerado após a realização da análise de causa raiz (RCA)

em um caso que é relatado devido a uma falha no sistema. Na abordagem proativa, um incidente é gerado após o recebimento de alertas, permitindo que o desempenho do RCA ou da análise de impacto de serviço (SIA) avalie o impacto nos serviços. Com o recurso de notificação de tíquete de problema, você pode enviar os detalhes do incidente para os sistemas de saída.

Estrutura de notificação de tíquete de problema

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

Modelo de dados de notificação de tíquete de problema



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

1. Publique mensagens no Hermes Kafka usando o serviço de envio de mensagens Hermes. Os clientes de nuvem que usam o Hermes Kafka podem usar essa arquitetura para receber a notificação.

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

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

Produzindo notificações de tíquete de problema de saída usando o Hermes

Produza uma notificação de saída da instância ServiceNow usando a capacidade do Hermes. Os clientes podem consumir os detalhes da mensagem do ambiente Kafka em seu sistema externo.

Visão geral

Neste caso de uso, as notificações são produzidas para o cluster Hermes a partir da instância ServiceNow. Depois que a replicação do Hermes para o Kafka for concluída, os clientes poderão consumir ou extrair as mensagens de seu próprio Kafka.

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

Na versão Yokohama, os eventos a seguir são compatíveis com a notificação de tíquete de problema.

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

Pré-requisitos

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

Fluxo de trabalho

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

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

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

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

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

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

Tópicos relacionados

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#) 

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#) 

Produzindo notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagens aberto

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

Visão geral

Nesta arquitetura orientada por eventos, as notificações são produzidas para o barramento de mensagens abertas da sua instância ServiceNow. A estrutura contém mecanismos de sincronização de tópico e seletor de tópico. O mecanismo de sincronização de tópicos

sincroniza os tópicos que você criou na instância ServiceNow com o barramento de mensagens aberto. Quando o evento ocorre na estrutura, o mecanismo do seletor de tópicos seleciona o tópico relevante e publica a mensagem no tópico usando um proxy REST. Os clientes podem consumir a notificação de saída do barramento de mensagens em seu sistema externo.

Na versão Yokohama, os eventos a seguir são compatíveis com a notificação de tíquete de problema.

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

Pré-requisitos

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

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

Fluxo de trabalho

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

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

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

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

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

4. O mecanismo do seletor de tópico determina os tópicos, que são compatíveis com o tipo de evento. O seletor de tópicos executa as seguintes etapas para verificar a compatibilidade dos tópicos:

- a. O sistema verifica os tópicos que têm o campo **Tipo** definido como **Egresso** na tabela de tópicos.
- b. O sistema verifica a consulta de cabeçalho e a consulta de conteúdo de todos os tópicos de saída e corresponde à compatibilidade com a carga do evento.
Para obter mais detalhes sobre como personalizar o mecanismo do seletor de tópico existente, consulte [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) .
5. O sistema envia a lista de tópicos compatíveis e a carga do evento para o seletor de spoke.
6. O seletor de spoke, que o cliente configurou, invoca a etapa REST que está configurada para cada tópico e envia para o Proxy REST de barramento de mensagem no sistema externo.

Para saber mais sobre o método de envio de mensagens para o seletor de spoke, consulte [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) e [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#) .
7. Os clientes podem consumir a mensagem em seu Proxy REST de barramento de mensagens.

Tópicos relacionados

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

[Handling the external events using Telecommunications API notification](#)

Como usar a estrutura do produtor para notificações de saída

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

Propriedades do sistema

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

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
sn_api_notif_mgmt.event.log	Nível de registro em log a ser gravado nos logs de depuração. Você pode selecionar os seguintes níveis de registro em log: • emerg: falha total. • alert: corrupção do sistema de um banco de dados, por exemplo.	Cadeia de caracteres

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
	• crit: normalmente usado para erros de hardware, por exemplo. • err: quaisquer erros. • aviso: quaisquer avisos • aviso: possível ação necessária, mas não essencial. • Informações: nenhuma ação é necessária. • debug: geralmente não é usado, exceto para capturar tudo para detecção de falhas. Valor padrão: erro	
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_bus_configuration	Define como as mensagens são publicadas usando o Serviço de envio de mensagens Hermes, o Barramento aberto de mensagens ou ambos. Você pode usar os seguintes valores: • openMessageBus • Hermes • ambos Valor padrão: openMessageBus	Cadeia de caracteres
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	Define o número máximo de registros que o programador extrairá da fila de entrada para uma execução do programador. Este valor é usado em conjunto com o parâmetro <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code>. • Valor padrão: 200 • Outros valores possíveis: conforme necessário Por exemplo, se o limite do lote estiver definido como 50 e o maxrecords estiver definido como 200 e se o número de registros que estão na fila de entrada for 130, o	Números inteiros

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
	programador extrairá três lotes diferentes de registros em uma única execução; dois com 50 registros e um com 30 registros. Se o número de registros na fila de entrada for 220, o programador extrairá quatro lotes de 50 registros e os 20 registros restantes não serão processados até a próxima vez em que o programador for executado. Ao definir este valor, você também deve considerar o tempo que levará para o programador processar vários lotes e definir o valor <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> de acordo.	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batchsize</code>	Número de registros que o programador extrai e processa da fila de entrada em um lote. • Valor padrão: 200 • Outros valores possíveis: conforme necessário	Números inteiros
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.max.retries</code>	Número máximo de tentativas para adquirir um bloqueio de mutex nos registros da fila de entrada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100 • Outros valores possíveis: conforme necessário	Números inteiros
<code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code>	Tempo máximo, em milissegundos, que o trabalho agendado pode ser executado antes de falhar e relatar um erro. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 90000 • Outros valores possíveis: conforme necessário	Números inteiros

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script_timeout	Tempo máximo, em milissegundos, de espera entre tentativas de adquirir um bloqueio de mutex nos registros na fila de entrada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100 • Outros valores possíveis: conforme necessário	Números inteiros

Fluxo de trabalho da estrutura do produtor

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

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

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

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

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

Tópicos relacionados

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

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

Desativar notificação de tíquete de problema

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

Referência do Proactive Service Experience Workflows

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

Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows

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

Nível de suporte: Padrão

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

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

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

Visão geral

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

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Aplicação de caso de suporte de produto de tecnologia

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia permite que empresas de tecnologia forneçam suporte para produtos e serviços digitais.

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
 - Atendimento ao cliente Tipos de caso (com.snc.csm_case_types)
 - Atendimento ao cliente Gestão de base de instalação (com.snc.install_base)
 - Atendimento ao cliente Status da ação de caso (com.snc.csm_action_status)
 - playbook para Gestão de problemas de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)
 - Gestão de problemas de atendimento ao cliente espaço do agente (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
 - Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
 - Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
 - Atendimento ao cliente Resumo de caso (com.sn_csm_case_digest)
 - Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn_prd_pm)
 - Gestão de testes de serviço (com.sn_st_mgmt)

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

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

Recursos da aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia

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

Informações da aplicação

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia (sn_tech_product_support) está disponível na ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tipo de caso de suporte de produto de tecnologia

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

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

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

O tipo de caso Suporte de produto de tecnologia inclui os itens a seguir.

Itens de tipo de caso de suporte de produto de tecnologia

Item	Descrição
Tabelas	A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui a tabela Caso de suporte de produto de tecnologia [sn_tech_product_support_case]. Esta tabela estende a tabela Caso e pode ser estendida. Para obter uma descrição detalhada da tabela Caso de suporte de produto de tecnologia, incluindo descrições de campos, consulte Tabela Caso de suporte de produto de tecnologia .
Funções	As funções controlam o acesso a recursos e capacidades na aplicação, no menu e nos módulos do caso de suporte de produto de tecnologia.
Estados de caso	Os casos de suporte de produto de tecnologia seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados, desde a criação até o fechamento.
Fluxos de estado	Fluxos de estado são transições personalizadas de um estado para outro, como quando um agente move um caso de suporte de produto de tecnologia de Trabalho em andamento para Aguardando informações.
Exibições de lista	A aplicação caso de suporte de produto de tecnologia inclui exibições de lista para o espaço configurável do CSM/FSM e para a IU principal que aparecem no navegador de aplicações.
Informações de tratamento especial	As informações de tratamento especial chamam a atenção do agente para informações importantes.
Definições do serviço	As definições de serviço permitem que os clientes descubram e solicitem rapidamente os serviços de que precisam e os agentes criem casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações.
Notificações por e-mail e modelos de e-mail	As notificações por e-mail são enviadas para o contato e, em alguns casos, para usuários na lista de observação de casos para ações

Itens de tipo de caso de suporte de produto de tecnologia

Item	Descrição
	específicas. O sistema usa modelos de e-mail para criar essas notificações.
Notificações do provedor	As notificações do provedor para os agentes são enviadas após as atualizações dos casos de suporte de produto de tecnologia.
Definições do Acordo de nível de serviço (ANS)	Uma definição do ANS inclui o tempo, as condições, os fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir SLAs de tarefa.
Produtor de registro	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefas a partir de um catálogo de serviços. A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui o seguinte produtor de registro: Criar um caso de produto de tecnologia .
Status da ação de caso	O recurso de status da ação de caso permite que os agentes identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção.
Indicadores de campo e destaques	O tipo de caso Suporte de produto de tecnologia usa indicadores de campo e realces de campo para indicar informações sobre casos.
Fechar casos automaticamente	Casos no estado Resolvido podem ser encerrados automaticamente se os clientes não realizarem nenhuma ação.

Funções

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

Funções e descrições da aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia

Função	Descrição	Contém as funções
Cliente [sn_tech_support.customer]	Usuários com esta função: • Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente. • Ter acesso de gravação ao campo Etapas para reproduzir.	• sn_customerservice.Customer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer

Funções e descrições da aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do cliente [sn_tech_support.customer_admin]	Usuários com esta função: • Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente. • Ter acesso de gravação ao campo Etapas para reproduzir.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Parceiro [sn_tech_support.partner]	Usuários com esta função: • Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente. • Ter acesso de gravação ao campo Etapas para reproduzir.	• sn_customerservice.Partner • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Administrador de parceiro [sn_tech_support.partner_admin]	Usuários com esta função: • Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente. • Ter acesso de gravação ao campo Etapas para reproduzir.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Agente [sn_tech_support.agent]	Uma função de agente para a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
Criador [sn_tech_support.creator]	Usuários com esta função podem criar casos de suporte de produto de tecnologia.	
Desenvolvedor [sn_tech_support.developer]	Uma função de desenvolvedor para a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia.	• sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write

Tradução automática

Funções e descrições da aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia

Função	Descrição	Contém as funções
		• sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu
Visualizador de relatório [sn_tech_support.report_viewer]	Fornece acesso de visualizador de relatório a casos de suporte de produto de tecnologia.	
Visualizador [sn_tech_support.viewer]	Fornece acesso somente leitura a casos de suporte de produto de tecnologia.	
Gravador [sn_tech_support.writer]	Fornece acesso de gravação a casos de suporte de produto de tecnologia.	sn_tech_support.viewer
Gerente de casos principais [sn_tech_support.major_case_manager]	Usuários com a função de gerente de casos principais podem: • Criar casos principais • Aprovar ou rejeitar candidatos de caso principal • Adicionar ou remover casos secundários dos casos principais • Adicionar ou remover contas ou consumidores afetados Para obter mais informações, consulte Major issue management overview.	• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
Gerente de recursos [sn_tech_support.resource_manager]	Usuários com esta função podem atribuir casos de suporte de produto de tecnologia a agentes.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu

Tradução automática

Funções e descrições da aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia

Função	Descrição	Contém as funções
Menu de navegação [sn_tech_support.navigation_menu]	Fornecer acesso ao menu Casos de suporte de produto de tecnologia e aos módulos no navegador de aplicações.	

Estados de caso

Um caso de suporte de produto de tecnologia pode estar em qualquer um dos estados de caso a seguir.

Estados do caso de suporte de produto de tecnologia

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

Fluxos de estado

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

Estado de origem	Estado de destino	Gatilho
Rascunho	Novo(a)	Ações do agente: • Enviar caso • Concluir admissão de caso
Novo(a)	Trabalho em andamento	Ações do agente:

Estado de origem	Estado de destino	Gatilho
		• Atribuir a mim: atribui o caso ao usuário conectado. • Aceitar: AWA - atribui o caso ao usuário que aceita.
Novo/Trabalho em andamento	Aguardando Informações	Selecionar a ação Solicitar informações muda o estado de Novo ou Trabalho em andamento para Aguardando informações.
Aguardando Informações	Trabalho em andamento	O agente seleciona Informações recebidas ou o cliente atualiza os comentários do caso.
Trabalho em andamento	Solução proposta	O agente seleciona Propor solução .
Solução proposta	Trabalho em andamento	O agente ou cliente seleciona Rejeitar solução .
Solução proposta	Encerrado	O agente ou cliente seleciona Aceitar solução ou o caso é encerrado automaticamente.

Exibições da lista

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

Exibições de lista de casos de suporte de produto de tecnologia

Interface do usuário	Descrição
Espaço configurável do CSM/FSM	Casos de suporte de produto de tecnologia • Atribuídas a mim • Trabalho em andamento • Solução proposta • Encerrado • Sem atribuição • Escalado • Tudo
IU principal	Casos de suporte de produto de tecnologia • Rascunho • Trabalho em andamento • Solução proposta

Exibições de lista de casos de suporte de produto de tecnologia

Interface do usuário	Descrição
	- Sem atribuição - Escalado - Tudo

Informações de tratamento especial

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

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui uma configuração para informações de tratamento especial. Navegar até **Informações de tratamento especial** > **Configuração** para exibir a configuração da tabela Caso de suporte de produto de tecnologia [sn_tech_product_support_case]. Esta configuração inclui os seguintes campos relacionados:

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

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

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

Definições do serviço

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

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

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

Notificações por e-mail e modelos de e-mail

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

Notificações por e-mail e modelos

Notificação	Ação	Modelo de e-mail
Caso de tecnologia aberto para o cliente	Um agente abre um caso para um contato. A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.aberto.para.cliente
Caso de tecnologia comentado para o cliente	Um agente adiciona um comentário visível ao cliente a um caso. A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.comentado.para.cliente
Caso de tecnologia aguardando informações do cliente	Um agente solicita mais informações de um caso do contato. A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	tech.case.awaiting.info
Caso de tecnologia encerrado para o cliente	Um agente encerra um caso. A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.encerrado.para.cliente
Caso de tecnologia cancelado para o cliente	Um agente cancela um caso. A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.tecnico.cancelado
Solução de caso técnico aceita para o cliente	Um agente aceita uma solução em nome do cliente. A notificação é enviada ao contato.	tech.case.solution.accepted.for.customer
Solução de caso de tecnologia rejeitada para o cliente	Um agente rejeita uma solução em nome do cliente. A notificação é enviada ao contato.	tech.case.solution.rejected.for.customer
Caso de tecnologia resolvido para o cliente	Um agente resolve um caso para um cliente.	caso.resolvido.para.cliente

Tradução automática

Notificações por e-mail e modelos

Notificação	Ação	Modelo de e-mail
	A notificação é enviada ao contato.	
Caso de tecnologia resolvido - customer_watchlist	Um agente resolve um caso para um cliente. A notificação é enviada aos usuários na lista de observação.	caso.resolvido.para.cliente.listadeobservação

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

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

Notificações do provedor

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

Notificações do provedor

Atualização de caso	Notificação
Um caso está atribuído a um agente	Caso de tecnologia atribuído à notificação
Comentários de caso ou anotações de trabalho são atualizados	Comentários/anotações de caso técnico adicionados
A solução proposta foi aceita ou rejeitada	Solução de caso de tecnologia aceita/rejeitada
O caso foi cancelado	Notificação cancelada do caso técnico

Definições do ANS

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

ANS de suporte a produtos de tecnologia

Tipo de ANS	Descrição
Tempo da primeira resposta - P2 (8 horas)	O tempo da primeira resposta é o tempo entre o envio de um caso pelo cliente e o recebimento de uma resposta. O tempo da primeira resposta é definido pela prioridade do caso.
Tempo da primeira resposta - P3-P4 (2 dias)	

ANS de suporte a produtos de tecnologia

Tipo de ANS	Descrição
	• Casos P2: o tempo de resposta é de 8 horas úteis. • Casos P3 e P4: o tempo de resposta é de 2 dias úteis. Este ANS é cumprido quando o cliente recebe uma resposta de uma das seguintes maneiras: • O agente atualiza o campo Primeira resposta. • O agente publica um comentário no fluxo de atividades. • O agente usa a ação Compor e-mail para enviar um e-mail. Para a experiência do playbook, este ANS é cumprido quando a resposta inicial é publicada no fluxo de atividades.
Tempo de resposta contínua - P2 (8 horas) Tempo de resposta contínua - P3-P4 (2 dias)	O tempo de resposta contínuo começa após o cumprimento do primeiro ANS de tempo de resposta e continua até que o agente envie a próxima atualização para o cliente. O ANS de tempo de resposta contínuo é definido pela prioridade do caso: • P2: o tempo de resposta é de 8 horas úteis. • P3 e P4: o tempo de resposta é de 2 dias úteis. Este ANS é cumprido quando o agente atualiza os comentários adicionais no fluxo de atividades. Depois de concluído, o ANS de resposta contínua é redefinido e a resposta contínua padrão é aplicada novamente. Este ANS é pausado quando o caso está no estado Aguardando informações e é reiniciado quando o cliente responde à solicitação de informações. Este ANS é interrompido quando o agente propõe uma solução para um caso. Se o cliente rejeitar a solução e o caso voltar para o trabalho em andamento, uma nova instância de ANS de ORT será iniciada.

ANS de suporte a produtos de tecnologia

Tipo de ANS	Descrição
Resolução de caso - P2 (14 dias)	O tempo de resolução é o tempo máximo em que um cliente pode esperar que uma solução seja fornecida. Este é o tempo entre o cliente enviar um caso e aceitar uma solução (ou um caso ser encerrado automaticamente). O ANS de resolução de caso é definido pela prioridade do caso: • P2: tempo de resolução de 14 dias. • P3 e P4: o tempo de resolução é de 28 dias. Este ANS é pausado quando o caso está no estado Aguardando informações e é reiniciado quando o cliente responde à solicitação de informações. Este ANS é interrompido quando o agente propõe uma solução para um caso. Se o cliente rejeitar a solução e o caso voltar para o trabalho em andamento, este ANS será retomado.
Resolução de caso - P3-P4 (28 dias)	

Produtor de registro

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui um produtor de registro que os clientes podem usar para criar casos a partir do Portal de atendimento ao cliente. O produtor de registro **Criar um caso de produto de tecnologia** está disponível para usuários com as seguintes funções:

- sn_tech_support.customer
- sn_tech_support.customer_admin

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

1. Selecionar **Solicitações > Solicite algo**.
2. Selecione a categoria **Suporte**.
3. Selecione o item do catálogo **Criar um caso de produto de tecnologia**.
4. Preencha os campos no produtor de registro. Para obter definições de campo, consulte a [tabela Criar um produtor de registro de caso de produto de tecnologia](#) abaixo.
5. Selecione **Enviar**.

O produtor de registro **Criar um caso de produto de tecnologia** inclui os seguintes campos.

Criar campos de produtor de registro de caso de produto de tecnologia

Campo	Descrição
Tipo de Problema	Selecione o tipo de problema para o caso:

Criar campos de produtor de registro de caso de produto de tecnologia

Campo	Descrição
	• Algo foi desfeito • Problema de desempenho • Solicitação de serviço • Pergunta
Conta	Preenchimento automático com a conta do usuário conectado.
Contato	Preenchimento automático com o nome do usuário conectado.
Instâncias afetadas	Adicione as instâncias afetadas a esta lista.
Produto Vendido	Selecione um produto na lista de produtos disponíveis. Esta lista inclui os produtos vendidos para o usuário conectado.
Componente do Produto	Selecione um componente de produto na lista de componentes de produto disponíveis.
Descrição Resumida	Forneça uma descrição resumida do problema.
Descrição do problema	Forneça uma descrição mais detalhada do problema.
Descreva o impacto nos negócios	Descreva o impacto que este problema está causando na sua empresa.
Etapas para reproduzir	Adicione as etapas para reproduzir o problema.
Fuso horário do contato	Exibe o fuso horário do usuário no campo Contato .
Adicionar anexos	Adicione anexos ao caso.

Status da ação de caso

O recurso de status da ação de caso permite que os agentes identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção. Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** nas listas de casos realçam o status do caso.

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

Além dos indicadores coloridos, a coluna **Status da ação** também exibe uma breve mensagem de status, como Requer atenção.

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

- O campo **Status da ação** é atualizado para Cliente respondido.
- O campo **Requer atenção** está habilitado.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

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

Indicadores de campo e destaques

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

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

Coluna	Descrição
Prioridade	O campo Prioridade usa as seguintes cores para destacar a prioridade do caso: • Vermelho: 1 - Crítico • Laranja: 2 - Alto • Roxo: 3 - Moderado • Verde: 4 - Baixo
Status da ação	O campo Status da ação usa as seguintes cores para destacar as seguintes ações: • Vermelho: bloqueado internamente: • Azul: precisa de atenção
Estado	O campo Estado usa as seguintes cores para destacar o estado do caso: • Rascunho: amarelo • Novo: verde • Trabalho em andamento: roxo • Fechado: verde claro • Solução proposta: cinza
Casos e contas escalonados	Os indicadores de campo e os realces de campo aparecem no campo Descrição resumida para casos escalonados e no campo Nome para contas escalonadas. • Vermelho: severidade alta • Laranja: severidade média Para obter mais informações, consulte Administering case and account escalation.

Fechar automaticamente casos de suporte de produto de tecnologia

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

i Nota:

Este recurso está ativo por padrão.

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

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

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

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

Página de registro de suporte de produto de tecnologia

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

Página de registro de suporte de produto de tecnologia

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

- Como pesquisar e verificar informações do cliente
- Verificando o fluxo de atividades
- Exibição de informações relacionadas
- Como pesquisar artigos de conhecimento

A página de registro de suporte de produto de tecnologia está incluída na aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia (sn_tech_product_support).

Tradução automática

Variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

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

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

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

Para acessar as configurações desta variante de página:

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

Componentes da página de registro do suporte ao produto de tecnologia

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

Tradução automática

Componentes da página de registro do suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço  .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.
Caixas de diálogo sem janela modal	Caixas de diálogo não modais são janelas que se sobrepõem ao conteúdo da janela principal. Os agentes podem usar essas janelas para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.
Componentes de pesquisa de conta e contato	Os agentes podem usar os componentes de pesquisa de conta e contato para fazer o seguinte: • Pesquise uma conta ou contato. • Crie uma conta ou contato. • Vincular ou desvincular uma conta ou contato. • Editar e salvar uma conta vinculada ou registro de contato. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para ligar. Os componentes de pesquisa de conta e contato exibem informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de conta e contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, e-mail e telefone.
Exibição do formulário do espaço	A exibição do formulário Espaço inclui as seguintes seções: • Detalhes do caso • Detalhes do Problema • Resposta inicial • Plano de ação técnica • Outros detalhes do caso • Registros relacionados

Componentes da página de registro do suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
	• Anotações • Informações de Fechamento Essas seções podem ser expandidas e recolhidas para exibir os campos em cada seção. A exibição do formulário do Espaço também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar a URL. Para obter mais informações sobre os campos que aparecem nessas seções, consulte a tabela Caso de suporte de produto de tecnologia.
Componente de resumo de caso	O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. i Nota: O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist for Customer Service Management (CSM)  seja ativada e configurada.
Componente do fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. A página de registro de suporte ao produto de tecnologia usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de suporte ao produto de tecnologia inclui as seguintes guias. • Fluxo de atividades • Pesquisa de ações recomendadas • Itens Relacionados • Anexos • Modelos

Componentes da página de registro do suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
	• Modelos de resposta • Modelos de e-mail Para obter mais informações, consulte as seguintes seções: • Componente do painel lateral contextual • Componente de pesquisa de Ações recomendadas • Componente de itens relacionados

Ações disponíveis na barra de ação

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

Ações da página de registro de suporte de produto de tecnologia

Ação	Descrição
Ações em andamento	Fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado.
Enviar caso	Move o caso do estado Rascunho para o estado Novo.
Atribuir a mim	Atribui o caso ao usuário conectado e move o caso para Trabalho em andamento.
Aceitar	Atribui o caso ao usuário conectado e move o caso para Trabalho em andamento.
Solicitar informações	O agente solicita informações do cliente. Selecionar esta ação move o estado do caso para Aguardando informações.
Informações recebidas	O agente confirma que as informações foram recebidas do cliente. A seleção desta ação move o estado do caso para Trabalho em andamento.
Propor solução	O agente propõe uma solução ao cliente.
Aceitar solução	O agente pode aceitar a solução proposta em nome do cliente. Selecionar esta ação move o caso para Encerrado.
Rejeitar Solução	O agente pode rejeitar a solução proposta em nome do cliente. Move o caso para Trabalho em andamento.
Salvar	Salva mudanças no registro de caso.
Cancelar	Cancela mudanças no registro de caso.
Escrever	Escreva comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais .
Criar	Crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações.

Ações da página de registro de suporte de produto de tecnologia

Ação	Descrição
Mais Ações	Executar ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.

Caixas de diálogo sem janela modal

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

- **Compor > Comentário:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor um comentário.
- **Compor > Anotação de trabalho:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor uma anotação de trabalho.
- **Compor > E-mail:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail.

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

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

Os agentes podem fazer o seguinte:

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

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

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

Descartar comportamento para comentários e anotações de trabalho:

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

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

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

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

Os agentes também podem alternar o botão **do editor de rich text** na caixa de diálogo sem modelo de e-mail para mostrar ou ocultar o formatador TinyMCE.

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

Componentes de pesquisa de conta e contato

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

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

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

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

Componente de resumo de caso

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

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

Usando este componente, os agentes podem:

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

Nota:

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

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

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

Componente do fluxo de atividades

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

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

Compose

Comments
Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment
Post Comment

Activity

Internal 3 days ago


John Jason
Mon, Apr 17, 5:44 PM

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


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


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


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


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


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


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


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

Tradução automática

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

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

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

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

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

Quando expandida, cada atividade também inclui:

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

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

- **Compor > Comentário:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor um comentário.
- **Compor > Anotação de trabalho:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor uma anotação de trabalho.
- **Compor > E-mail:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail.

Componente do painel lateral contextual

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

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

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

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

Aba	Descrição
	• Selecione uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. • Filtrar a lista de resultados de pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. • Realize as seguintes ações: ◦ Exibir e anexar artigo ◦ Executar outras ações, como ler artigos na exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Exiba ações bem-sucedidas selecionando o ícone Histórico de ações. Para obter mais informações, consulte Use AI search in Recommended Actions to resolve cases. Nota: O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação Ações recomendadas (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.
Itens relacionados	A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas ao caso. A página de registro de suporte ao produto de tecnologia incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato de acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandidos, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão.
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nessa guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um registro, como um incidente ou mudança.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de e-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar às mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc

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

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

Componente de pesquisa de Ações recomendadas

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

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

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

- Selecionar **Revisar e anexar artigo** exibe o artigo no painel lateral contextual.
- Selecionar **Anexar este artigo** anexa o artigo de conhecimento ao caso atual.

i Nota:

O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação [Ações recomendadas](#) (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.

Componente de itens relacionados

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

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

The screenshot displays the ServiceNow interface for 'Work Orders'. On the left, a sidebar lists various related lists with their respective counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). A red arrow points from the 'Work Orders' list in the sidebar to the main panel. The main panel shows the 'Work Orders' list with a card for 'WO0010001' and a secondary list of related items: SLAs (1), Tasks (0), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (0), Child Cases (0), Special Handling Notes List (1), and Requests (0).

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

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

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

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

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

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

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

Criação de um caso

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

A criação de um caso abre um modal do seletor de serviço e exibe os serviços definidos para o tipo de caso Suporte de produto de tecnologia. A partir deste modal, os agentes podem:

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

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

Nota:

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

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

Os agentes podem gerar automaticamente as anotações de resolução de um caso, propor a resolução ao cliente e adicionar as informações de resolução ao registro do caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

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

Nota:

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

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

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

Tabela de casos de suporte de produto de tecnologia

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia adiciona a tabela Caso de suporte de produto de tecnologia (sn_tech_product_support_case).

Campos da tabela Caso de suporte de produto de tecnologia

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

Tradução automática

Campos da tabela Caso de suporte de produto de tecnologia

Campo	Descrição
Último plano de ação atualizado por	O usuário que atualizou o plano de ação técnica pela última vez.
Precisa de atenção	Se habilitado, o registro de caso precisa de atenção. Por exemplo, casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
Próximas etapas	Armazena as próximas etapas a serem realizadas para a resolução do caso.
Número	O número do caso gerado automaticamente.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Aberto por	O nome do usuário que criou o caso.
Primário(a)	O registro primário do caso.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Prioridade	A prioridade atribuída para o caso: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo. O produto pode ser um dos seguintes tipos: modelo de aplicação ou modelo de produto de serviço. Os modelos de aplicação e os modelos de produto de serviço podem ter vários componentes. Eles também podem ter várias combinações de aplicativo, software e licença de software.
Componente do produto	Exibe uma lista dos componentes secundários do produto selecionado no campo Produto. Usuários com a função de administrador podem configurar componentes de produto usando as seguintes listas relacionadas: • Formulário Modelo de serviço > Lista relacionada de componentes do modelo • Formulário de modelo de aplicação > Lista relacionada de componentes do modelo
Código de resolução	Lista de seleção indicando os estados de resolução do caso.

Tradução automática

Campos da tabela Caso de suporte de produto de tecnologia

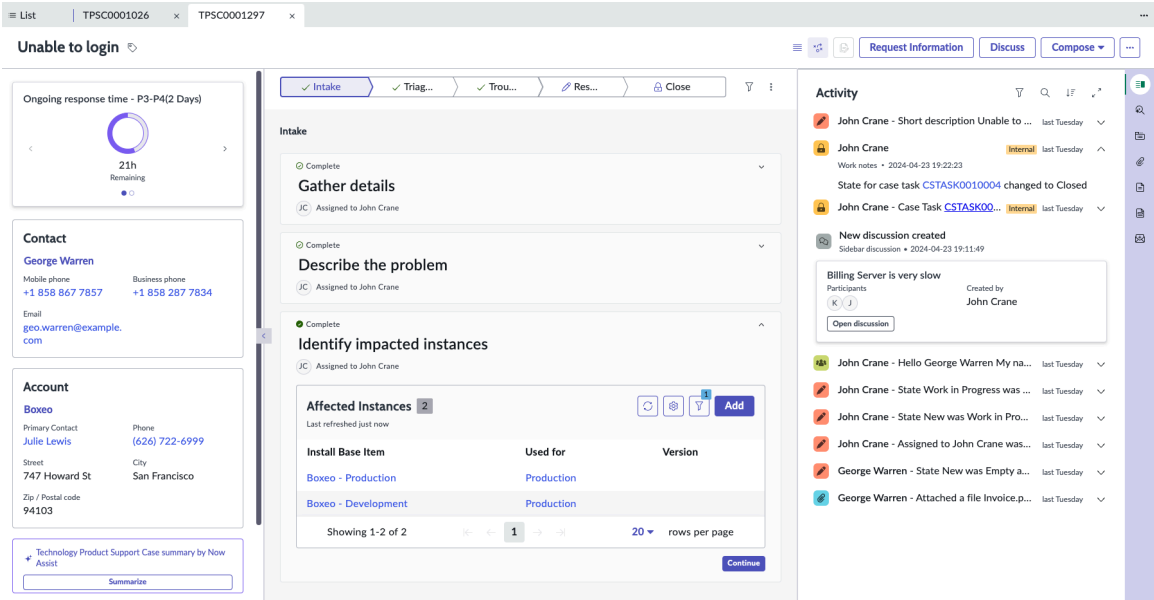
Campo	Descrição
	Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo é obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes fechar um caso. Se um cliente fechar um caso, isso não será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

Playbook de caso de suporte de produto de tecnologia

O playbook de caso de suporte de produto de tecnologia fornece orientação passo a passo para resolver casos de tecnologia.

Tradução automática

Playbook de caso de suporte de produto de tecnologia



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

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

A **página do processo de suporte de produto de tecnologia** fornece acesso ao playbook no espaço configurável do CSM.

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

Variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

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

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

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitar a caixa de seleção Ativo disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A página do processo de suporte de produto de tecnologia está ativa por padrão. A configuração ativa combinada com a ordem das páginas determina a página que o espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Set record page order .

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

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

Para acessar as configurações desta variante de página:

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

Componentes da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

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

Componentes do playbook de suporte a produtos de tecnologia

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.

Componentes do playbook de suporte a produtos de tecnologia

Componente	Descrição
Componente de ANS	Um acordo de nível de serviço (ANS) define um determinado período de tempo para uma tarefa atingir uma determinada condição. Isso garante que as tarefas sejam resolvidas de acordo com as expectativas definidas para os clientes. Para obter mais informações, consulte Definições do ANS.
Componentes de pesquisa de conta e contato	Os agentes podem usar os componentes de pesquisa de conta e contato para fazer o seguinte: • Pesquise uma conta ou contato. • Crie uma conta ou contato. • Vincular ou desvincular uma conta ou contato. • Editar e salvar uma conta vinculada ou registro de contato. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Os componentes de pesquisa de conta e contato exibem informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de conta e contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, e-mail e telefone.
Componente de destaques de caso	O componente de destaques de caso exibe detalhes importantes sobre o caso, incluindo o número e a prioridade do caso.
Componente de resumo de caso	O componente de resumo de caso aparece no painel do lado esquerdo. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist for Customer Service Management (CSM) esteja instalada e que a habilidade de resumo de caso tenha sido configurada.

Componentes do playbook de suporte a produtos de tecnologia

Componente	Descrição
Playbook	A página do processo de suporte de produto de tecnologia inclui um playbook horizontal que orienta o agente nas seguintes fases: • Admissão • Triagem • Solução de problemas • Resolver • Encerrar Para obter mais informações sobre o playbook, consulte Fases e atividades do playbook de caso de suporte de produto de tecnologia.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página do processo de suporte ao produto de tecnologia inclui as seguintes guias. • Fluxo de atividades • Ações recomendadas • Itens Relacionados • Anexos • Modelos • Modelos de resposta • Modelos de e-mail Para obter mais informações, consulte as seguintes seções: • Componente do fluxo de atividades • Ações recomendadas/componente de pesquisa • Componente de itens relacionados
Caixas de diálogo sem janela modal	Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para criar comentários, anotações de trabalho e mensagens de e-mail.
Exibição do formulário do espaço	A página do processo de suporte de produto de tecnologia fornece aos agentes a opção de alternar entre as fases e atividades do playbook e os detalhes do registro. Ao exibir detalhes do registro, a página do processo de suporte ao produto de tecnologia usa a exibição do formulário Espaço, que inclui as seguintes seções: • Detalhes do caso • Detalhes do Problema • Resposta inicial • Plano de ação técnica

Componentes do playbook de suporte a produtos de tecnologia

Componente	Descrição
	• Outros detalhes do caso • Registros relacionados • Anotações • Informações de Fechamento Essas seções podem ser expandidas e recolhidas para exibir os campos em cada seção. A exibição do formulário do Espaço também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar a URL. Para obter mais informações sobre os campos que aparecem nessas seções, consulte a tabela Caso de suporte de produto de tecnologia.

Barra de ação

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

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

Componentes de pesquisa de conta e contato

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

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

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

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

Componente de resumo de caso

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

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

Usando este componente, os agentes podem:

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

i Nota:

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

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

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

Componente do painel lateral contextual

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

Guias da página do processo de suporte a produtos de tecnologia no painel lateral contextual

Aba	Descrição
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso.
Pesquisa de ações recomendadas	A guia Ações recomendadas inclui a funcionalidade Pesquisa com IA  . Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir palavras-chave de pesquisa diferentes e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. • Filtrar a lista de resultados de pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. • Realize as seguintes ações: ◦ Exibir e anexar artigo ◦ Vincular ao caso ◦ Executar outras ações, como ler artigos na exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Exiba ações bem-sucedidas selecionando o ícone Histórico de ações.

Guias da página do processo de suporte a produtos de tecnologia no painel lateral contextual

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

Componente do fluxo de atividades

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

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

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

Compose

Comments
Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment
Post Comment

Activity

Internal 3 days ago

John Jason
Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

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

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

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

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

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

Quando expandida, cada atividade também inclui:

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

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

- **Compor > Comentário:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor um comentário.
- **Compor > Anotação de trabalho:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor uma anotação de trabalho.
- **Compor > E-mail:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail.

Componente de pesquisa de ações recomendadas

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

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

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

- Selecionar **Revisar e anexar artigo** exibe o artigo no painel lateral contextual.
- Selecionar **Anexar este artigo** anexa o artigo de conhecimento ao caso atual.

Nota:

O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação [Ações recomendadas](#)  (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.

Componente de itens relacionados

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

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

The screenshot displays the 'Work Orders' list in the ServiceNow interface. The left sidebar shows a list of related items with counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). The main panel shows the 'Work Orders' list with a search bar and a 'Create' button. A 'Work Order' card is displayed, showing details like Number (WO0010001), Priority (4 - Low), State (Draft), and Short description (Router crashed during firm...). The right sidebar shows a list of related items with counts: SLAs (1), Tasks (0), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (0), Child Cases (0), Special Handling Notes List (1), and Requests (0).

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

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

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

Tradução automática

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

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

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

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

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

Caixas de diálogo sem janela modal

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

- **Compor > Comentário:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor um comentário.
- **Compor > Anotação de trabalho:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor uma anotação de trabalho.
- **Compor > E-mail:** abre a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail.

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

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

Os agentes podem fazer o seguinte:

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

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

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

Descartar comportamento para comentários e anotações de trabalho:

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

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

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

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

Os agentes também podem alternar o botão **do editor de rich text** na caixa de diálogo sem modelo de e-mail para mostrar ou ocultar o formatador TinyMCE.

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

Atualizar planos de ação

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

A atividade Trabalho relacionado na fase Solução de problemas do playbook inclui uma ação declarativa **Atualizar plano de ação** que o agente pode usar para fazer atualizações. A seleção desta ação leva o agente de volta à atividade Atualizar plano de ação. Depois de atualizar o plano e selecionar **Salvar**, o sistema publica o plano de ação no fluxo de atividades e retorna o agente para a atividade Trabalho relacionado.

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

Criação de um caso

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

A criação de um caso abre um modal do seletor de serviço e exibe os serviços definidos para o tipo de caso Suporte de produto de tecnologia. A partir deste modal, os agentes podem:

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

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

i Nota:

Esta ação está ativa por padrão para a página do processo de suporte de produto de tecnologia.

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

Os agentes podem gerar automaticamente as anotações de resolução para um caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

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

i Nota:

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

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

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

Fases e atividades do playbook de caso de suporte de produto de tecnologia

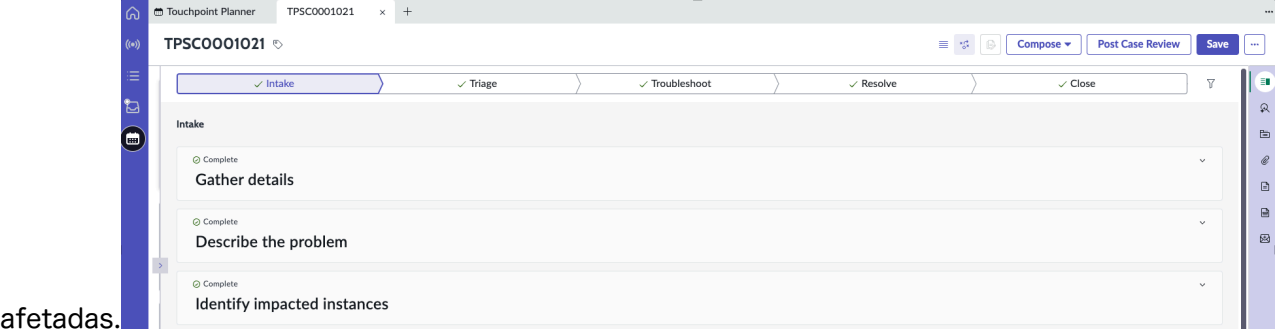
O playbook de caso de suporte de produto de tecnologia inclui fases e atividades que ajudam os agentes a pesquisar e resolver casos de tecnologia.

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

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

Fase de admissão

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



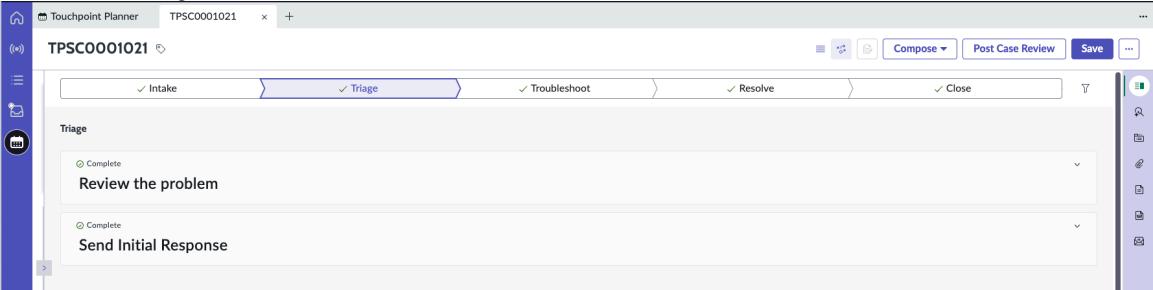
Atividades da fase de admissão

Atividade	Descrição
Recolher detalhes	O agente reúne informações sobre a conta, o contato e o produto e adiciona uma breve descrição. Selecione Continuar para salvar as informações e passar para a próxima atividade.
Descrever o problema	O agente descreve o tipo de problema e os detalhes e adiciona uma descrição de caso e as etapas para reproduzir. O agente também pode adicionar usuários à lista de observação e adicionar anexos. Selecione Continuar para salvar as informações e passar para a próxima atividade.
Identificar instâncias afetadas	O agente adiciona as instâncias afetadas de uma lista de instâncias que pertencem à conta. Selecione Continuar para salvar as informações e passar para a primeira atividade na fase Triagem.

Tradução automática

Fase de triagem

Durante a fase de triagem, o agente revisa as informações do caso, faz as mudanças necessárias e envia uma resposta inicial para a



Atividades da fase de triagem

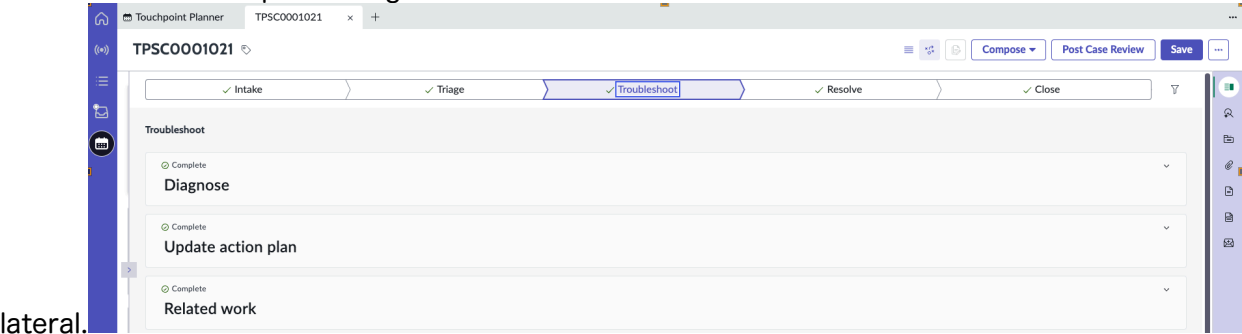
Atividade	Descrição
Revisar o problema	O agente pode revisar as informações sobre o problema do cliente, incluindo as instâncias afetadas selecionadas na fase de admissão e o produto vendido ou o componente do produto. Além de revisar as informações, o agente pode atualizar a lista de instâncias afetadas e os anexos. As seguintes ações estão disponíveis: • Atribuir a mim: o agente pode selecionar esta ação para autoatribuir o caso. • Aceitar: o agente pode selecionar esta ação para aceitar o caso atribuído. Depois que o caso for atribuído, o agente poderá selecionar Continuar para salvar as informações e passar para a próxima atividade.
Enviar resposta inicial	O agente pode enviar uma resposta ao cliente inserindo texto no campo Resposta inicial. Se desejar, o agente pode usar um modelo da guia Modelos de resposta no painel lateral contextual. O agente também pode inserir texto no campo Anotações de trabalho para capturar informações internas. Depois de inserir texto nesses campos, o agente pode: • Selecione Salvar para salvar as informações nos campos sem enviá-las para o cliente. • Selecione Enviar e continuar para enviar a resposta inicial ao cliente, publicar as anotações de trabalho e passar para a fase Solução de problemas.

Tradução automática

Fase de solução de problemas

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

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



Atividades da fase Solução de problemas

Atividade	Descrição
Diagnosticar	A tabela de decisão é fornecida com a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia. Você pode modificar as condições que foram definidas e os resultados para atender aos seus requisitos. Para habilitar a atividade de diagnóstico na fase de solução de problemas, selecione a categoria de caso na tabela de decisão como Problema. O campo da atividade de diagnóstico é atualizado para Verdadeiro. O status pode ser alterado para falso pelo agente. Para obter mais detalhes sobre como atualizar tabelas de decisão, consulte Decision Tables . O agente pode exibir e executar as seguintes ações nestas guias: • Teste disponível 1. Na guia Testes disponíveis, abra uma lista de registros mostrando os testes que aguardam para serem executados. O sistema sugere automaticamente um ou mais testes relevantes para os detalhes descritos no caso de problema de serviço para diagnosticar o problema. Esses testes são as definições de teste definidas ao configurar Gestão de problemas de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Como configurar definições de teste.

Tradução automática

Atividades da fase Solução de problemas

Atividade	Descrição
	i Nota: Para evitar conflitos, o sistema permite que apenas um teste seja executado por vez. Isso é verdadeiro mesmo se você tiver várias janelas do executor de teste do cliente abertas. 2. Selecione Executar na frente do teste que você deseja executar para diagnosticar o problema. 3. Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para executar o teste agora ou programá-lo para mais tarde e selecione Executar teste. • Resultados de testes 1. Selecione a guia Resultados de testes e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado. Os testes com falha indicam que os problemas que causam o problema do serviço foram identificados e precisam de reparo. Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados ao problema de serviço diagnosticado. Para cada especificação de serviço e teste exclusiva, apenas uma tarefa de reparo é criada. O agente pode trabalhar nele e fechar esta tarefa de reparo. 2. Selecione o ícone Exibir detalhes de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes. 3. Selecione o ícone Executar teste novamente para um resultado de teste específico para executá-lo novamente. • Tarefas de diagnóstico Se necessário, o agente pode criar as tarefas de diagnóstico manualmente e exibir as tarefas de diagnóstico.
Atualizar plano de ação	O agente investiga o problema e adiciona informações aos seguintes campos:

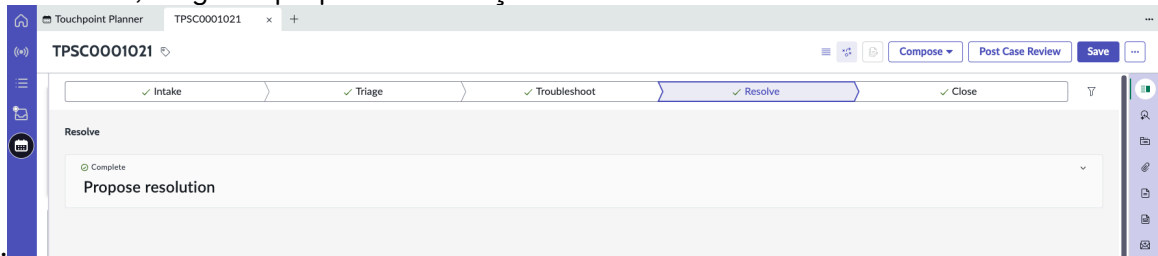
Atividades da fase Solução de problemas

Atividade	Descrição
	• Resumo do problema • Ações tomadas • Próximas etapas Selecionar a ação Atualizar e continuar : • Salva as informações no plano de ação. • Publica as informações no fluxo de atividades. • Move o agente para a atividade de trabalho relacionada.
Trabalho relacionado	O agente pode ver o status da ação do caso, se disponível, e pode atualizar o campo Requer atenção. A atividade de Trabalho relacionado inclui um cartão de Ações recomendadas, Fale com um especialista, que os agentes podem usar se precisarem de assistência. • Selecione Iniciar discussão para iniciar uma conversa na barra lateral. • Selecione Ignorar para fechar o cartão. A atividade Trabalho relacionado mostra listas de registros de casos relacionados. O agente pode expandir essas listas de registros relacionados e exibir os cartões de registro ou criar registros. • Atualizar plano de ação: retorna o agente à atividade Atualizar plano de ação para que ele possa atualizar as informações. • Continuar: conclui a fase Solução de problemas e move o agente para a fase Resolver. • Criar tarefas de reparo: crie uma tarefa de reparo e atribua ao agente. A atividade de trabalho relacionado inclui Tarefas de resolução, que os agentes podem usar se o teste falhar e criar manualmente a tarefa de resolução para resolver o problema. O agente pode expandir essas listas de Tarefas de resolução e exibir a lista de tarefas de resolução ou criar uma.

Fase de resolução

Na fase Resolver, o agente propõe uma solução ao

cliente.



Resolver atividades da fase

Atividade	Descrição
Propor resolução	O agente atualiza os seguintes campos: • Código da causa raiz • Código de resolução • Causa • Anotações de resolução O agente também pode habilitar a caixa de seleção Adicionar anotações de resolução aos comentários para adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso. Nota: Se a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) estiver instalada e a habilidade de geração de anotações de resolução tiver sido configurada, o campo Anotações de resolução será preenchido automaticamente. Para obter mais informações, consulte Como usar o Now Assist para CSM para gerar anotações de resolução para um caso. • Propor resolução: conclui a atividade e passa para a fase Fechar. O estado do caso muda para Solução proposta. • Salvar: salva as informações na atividade.

Tradução automática

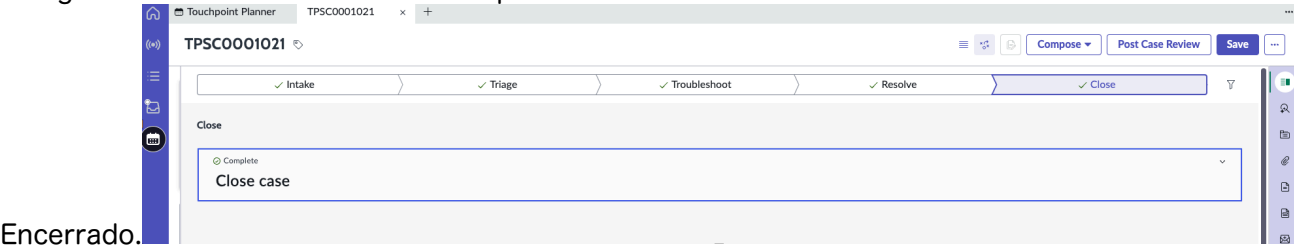
Fechar fase

Um caso pode ser encerrado das seguintes maneiras:

- O cliente aceita a solução proposta.
- O agente aceita a solução proposta em nome do cliente.
- O agente encerra o caso.
- O sistema encerra automaticamente o caso depois que ele permanece no estado Solução proposta por um determinado número de dias.

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

O registro de caso é somente leitura quando o estado é



Fechar atividades da fase

Atividade	Descrição
Encerrar caso	O agente atualiza os seguintes campos: • Resumo do problema • Código da causa raiz • Anotações de resolução • Adicionar anotações de resolução a comentários • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Aceitar solução: salva as mudanças e publica o conteúdo nos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho no fluxo de atividades. O estado do caso muda de Solução proposta para Encerrado. • Rejeitar solução: salva as mudanças e publica o conteúdo nos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho no fluxo de atividades. O estado do caso muda de Solução proposta para Trabalho em andamento. • Salvar: salva as mudanças na atividade. Depois que o caso é encerrado, o agente pode selecionar Criar revisão pós-caso para abrir um registro de revisão pós-caso em uma subguia.

Tradução automática

Ações Salvar e Continuar

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

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

Exibição de ações recomendadas em atividades do playbook

As ações recomendadas podem ser configuradas para aparecer dentro das atividades do playbook. Por padrão, a recomendação **Fale com um especialista** aparece na atividade Trabalho relacionado na fase Solução de problemas.

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

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

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

Integração do caso de suporte de produto de tecnologia com sistemas externos de direção sul

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

Visão geral de sistemas externos voltados para o sul

Quando os testes são executados, as solicitações são enviadas para os sistemas de teste e diagnóstico para o sul. Esses sistemas determinam os resultados do teste e identificam quaisquer falhas.

Usando esta integração, um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode realizar as seguintes tarefas:

- Acione solicitações de saída para uma ou mais execuções de teste de serviço usando a API de ordem POST aberta do TeleManagement Fórum (TMF) 653.
- Compartilhe atualizações com os sistemas externos sobre as mudanças em curso nas simulações existentes que têm solicitações de saída.
- Gerencie a resposta de entrada das solicitações de saída para a simulação.
- Gerencie os erros e exceções para as solicitações de saída e as respostas de entrada.

Como a integração funciona

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

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

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

2. A integração agora começa:

- a. O gerenciador de testes cria a simulação na tabela de simulação.

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

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

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

i Nota:

- Se a simulação estiver configurada como hierárquica na tabela de decisão, o sistema enviará todas as simulações de serviço secundárias na hierarquia para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.
- Se a simulação estiver configurada como não hierárquica na tabela de decisão, os sistemas enviarão somente a simulação individual para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.

Para saber mais sobre spokes, consulte [Como criar spokes usando o Spoke Generator](#) .

3. Se a solicitação de execução for bem-sucedida, uma resposta será recebida do sistema externo e capturada na tabela de simulação (sn_st_mgmt_test).

i Nota:

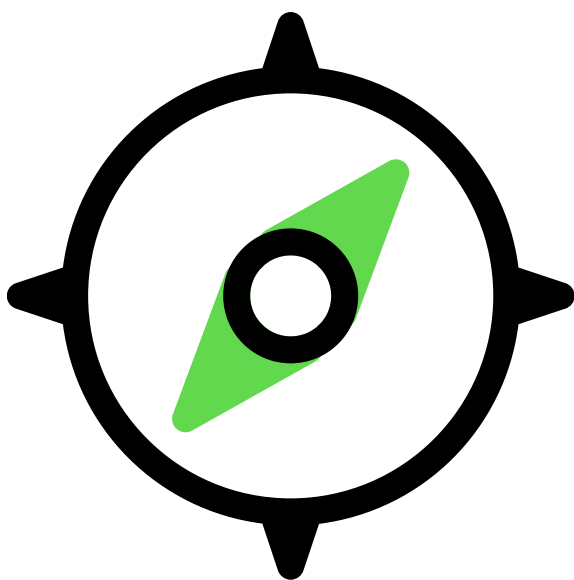
O cliente deve preencher o campo de ID da definição da medida de teste.

Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Identifique e resolva com eficiência os problemas de serviço dos clientes com a aplicação ServiceNow® Gestão de problemas de atendimento ao cliente (CSPM). Os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem simplificar seus processos de gestão de serviços e garantir uma experiência perfeita para seus clientes aproveitando esta aplicação.

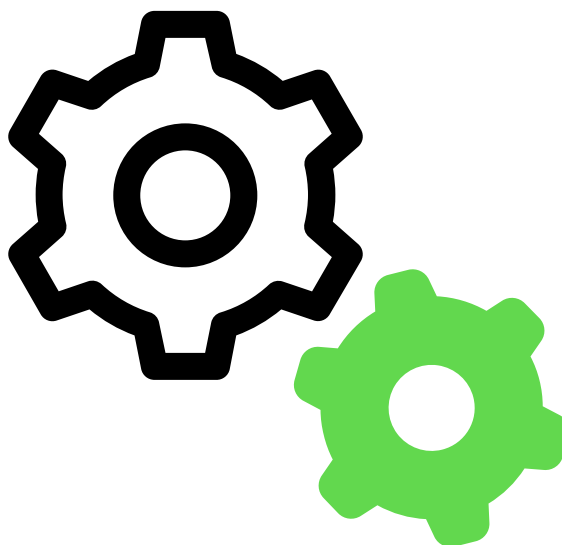
Iniciar

Explorar



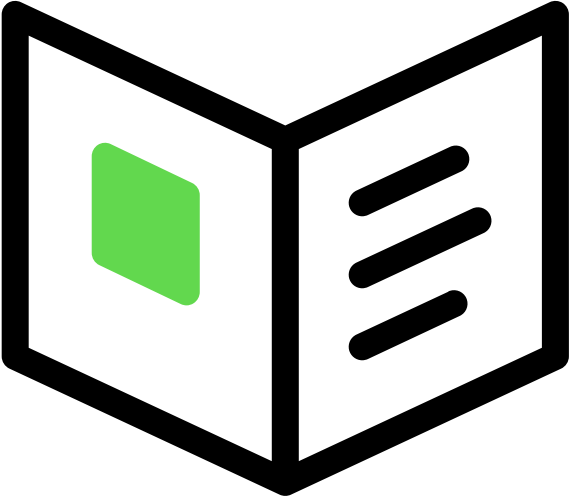
Saiba mais sobre como os provedores de serviço usam Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Tradução automática

Uso	Referência
 Use Gestão de problemas de atendimento ao cliente como um agente para diagnosticar e resolver problemas de serviço.	 Obtenha detalhes sobre o Domain Separation e os componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente.

Solucionar problemas e obter ajuda

- [Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de problemas de atendimento ao cliente no Comunidade ServiceNow](#)
- [Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos](#)
- [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#)

Explorando Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de problemas de atendimento ao cliente (CSPM) oferece um processo passo a passo para resolver problemas do cliente. O processo começa com a verificação do problema do cliente conforme definido no caso de problema de serviço. O sistema sugere automaticamente testes de diagnóstico relevantes para verificar a qualidade do serviço e solucionar o problema com eficácia. Depois de identificar a causa raiz, a aplicação ajuda a gerar uma tarefa de reparo com base nos resultados do teste, levando a uma resolução bem-sucedida. Esse processo simplificado simplifica a resolução de problemas para os agentes

de atendimento ao cliente, permitindo uma resolução mais rápida e maior eficiência, o que, por sua vez, aumenta a satisfação do cliente.

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

Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente

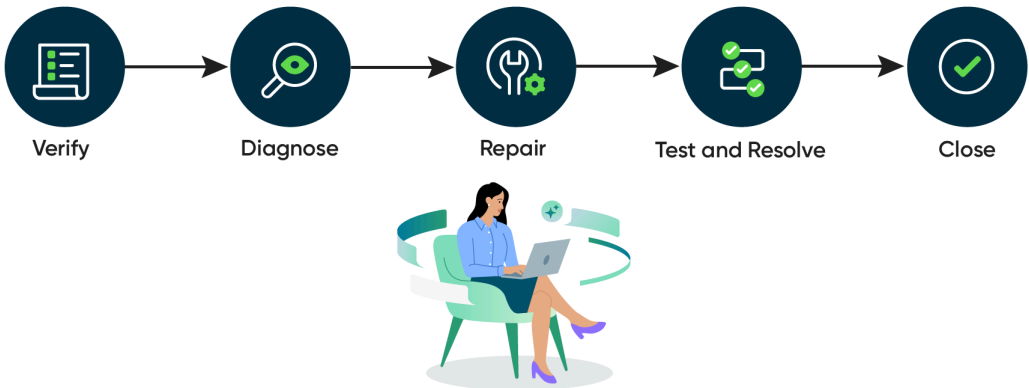
Gestão de problemas de atendimento ao cliente (CSPM) fornece uma estrutura que permite que você siga uma abordagem estruturada para lidar e resolver problemas relatados pelo cliente. A estrutura garante uma experiência do cliente perfeita e satisfatória.

CSPM segue a estrutura definida pelo TeleManagement Fórum (TMF) para gerenciar problemas de serviço. Esses problemas surgem quando os clientes passam por interrupções de serviço ou quando a equipe do centro de operações de rede (NOC) identifica falhas de rede e faz reclamações, como interrupções de serviço, erros ou outros problemas. A aplicação CSPM se concentra na capacidade de diagnóstico de teste para resolver problemas de serviço. Isso inclui a realização de testes relevantes para diagnosticar a causa raiz do problema e, em seguida, sugerir resoluções com base nos resultados do teste.

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

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

Customer Service Problem Management lifecycle



resolvido.

Ciclo de vida do modelo de dados CSPM

Fase	Descrição
Verificar	Verifique o caso criado para um problema de serviço do cliente. Isso inclui a revisão dos detalhes fornecidos no caso. Se necessário, o agente também pode modificar o serviço com base no problema. Com

Tradução automática

Ciclo de vida do modelo de dados CSPM

Fase	Descrição
	base nesses detalhes, o sistema sugere os testes de diagnóstico.
Diagnosticar	Especificações de teste derivadas do sistema, definidas durante a configuração inicial. Essas especificações são cruciais para diagnosticar a causa raiz dos problemas de serviço. Os agentes podem executar esses testes imediatamente ou programá-los para um momento posterior. Além disso, o sistema permite que os agentes exibam e executem esses testes.
Reparar	Com base nos resultados do teste de diagnóstico, o sistema gera as tarefas de reparo para corrigir o problema.
Testar e resolver	A coordenação de execução de problemas de serviço que segue o fluxo de execução.
Encerrar	Etapa final do ciclo de vida da Gestão de problemas de serviço.

Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

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

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

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

As APIs de orientação norte desempenham uma função crítica durante a fase de design, criando e gerenciando componentes essenciais, como definições de teste, características, medidas e limites. Essas APIs permitem que o sistema CSPM defina as especificações e parâmetros para cada teste, como o tipo de teste e o escopo, que são usados para

gerar execuções de teste exclusivas com identificadores, como IDs externos ou sys_id. Depois que essas definições de teste são estabelecidas, as APIs do Northbound facilitam a criação de simulações com base nessas especificações predefinidas. Se um teste exigir detalhamento adicional em tarefas menores, as APIs de direção norte lidarão com essa decomposição. Para obter mais informações, consulte [Service Test Management Open API](#).

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

Em geral, as APIs de direção norte são usadas para projetar e configurar os testes na aplicação CSPM, enquanto as APIs de direção sul lidam com a execução desses testes em sistemas externos. Essa abordagem em dois níveis promove um fluxo contínuo da definição de teste para a execução em diferentes plataformas.

Configuração da Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

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

Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

Gestão de testes de serviço

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

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

- Ative a aplicação Gestão de problemas de atendimento ao cliente.
- Defina Definições de teste. Para obter mais informações, consulte [Como configurar definições de teste](#).

Ativação do Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

Antes de Iniciar

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

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
 - Gestão de testes de serviço (sn_st_mgmt)
 - Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
 - Atendimento ao cliente Tipos de caso (com.snc.csm_case_types)
 - Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)
 - ServiceNow Integration Hub Instalador do pacote inicial (com.glide.hub.integrations)
 - playbook para Gestão de problemas de atendimento ao cliente (sn_csm_playbook)
 - Seletor de spoke da aplicação (sn_appss)
 - Telecommunications, Media, and Technology Core (sn_tmt_core)
 - Inventário de produtos avançado (sn_prd_invt)
 - APIs abertas de telecomunicação (com.sn_tmf_api)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

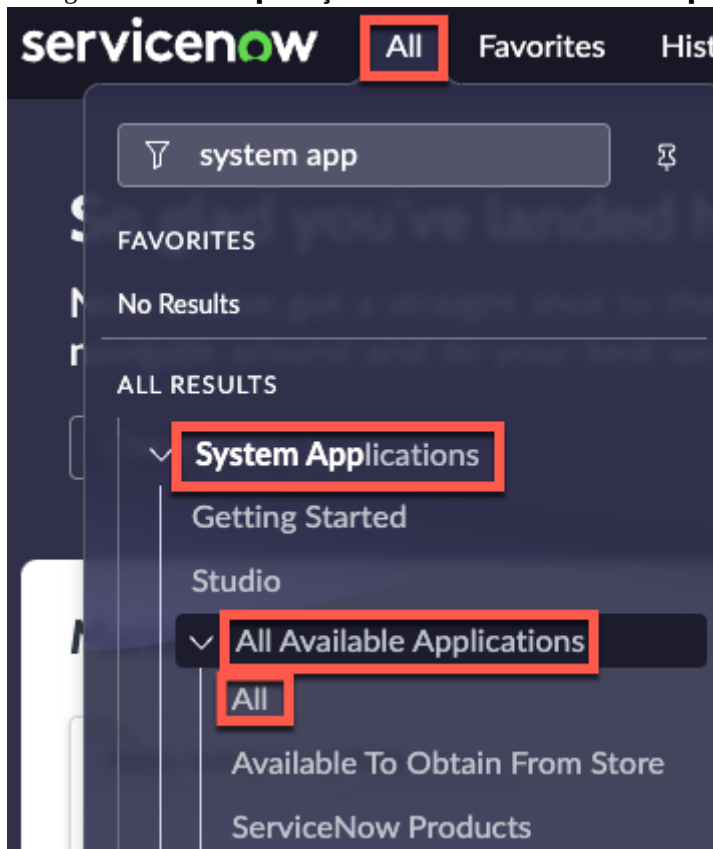
Os itens a seguir são instalados com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente:

- Funções
- Tabelas
- Propriedades

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de problemas de atendimento ao cliente (sn_sprb_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

i Importante:

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

5. Selecione **Instalar**.

Como configurar definições de teste

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

A definição de teste inclui características, relacionamentos, definições de medidas de teste, consequências de medida e regras de limite. Essas entidades permitem que o sistema acione testes relevantes para o problema de serviço que ajudam a identificar a causa raiz do problema. Você pode definir essas entidades para cada teste com base em seus requisitos.

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

Criar uma definição de teste

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Definição do teste de serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a definição de teste.
Nome	Nome da definição de teste.
Responsável	Nome da pessoa responsável por manter esta definição.
Estado	Estado da definição de teste. Rascunho Definição de teste de serviço de rascunho não publicada que é atribuída quando você cria o registro de definição pela primeira vez. Publicado Definição de teste de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso.

Campo	Descrição
	A definição de teste de serviço e as tabelas relacionadas não podem ser modificadas no estado publicado. Retirado Definição de teste de serviço descontinuada. Arquivado A definição de teste de serviço não é mais usada no processo de diagnóstico.
Publicado em	Data em que a definição de teste é publicada.
Desabilitado em	Data em que a definição de teste é descontinuada.
Descrição	Descrição da definição de teste.

4. Selecione **Enviar**.

Definir uma característica para a definição de teste

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Características da definição do teste

Campo	Descrição
Característica	Característica de serviço ou produto do teste que ajuda a determinar a eficácia da característica definida. Por exemplo, se você selecionar características de velocidade de download para a definição do teste de velocidade, o sistema testará a velocidade de download para solucionar o problema gerado devido à indisponibilidade da Internet.
Opção da característica	Opções de característica para uma característica.
Definição de teste	Nome preenchido automaticamente da definição de teste para a qual você está definindo as características.

5. Selecione **Enviar**.

Definir o relacionamento entre as definições de teste

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Relacionamento de definição de teste

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

- 5. Selecione **Enviar**.

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Especificação de relacionamento de definição de teste

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

5. Selecione **Enviar**.

Definir definições de medida de teste para um teste de serviço

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Definição de medida de teste

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

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

5. Selecione **Enviar**.

Definir regras de limite para uma definição de medida de teste

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Regra do limite

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

Campo	Descrição
Definição de medida de teste	Nome da definição da medida de teste para a qual você está definindo regras de limite.
Comparador de conformidade exato	Opção para determinar se o serviço em teste atende aos critérios definidos.
Meta exata de conformidade	Opção para determinar se o serviço ou sistema se comporta conforme o esperado nas condições especificadas. Este campo aparecerá somente se a opção Exato do comparador de conformidade estiver selecionada.
Comparador de conformidade inferior	Intervalo inferior do limite para comparar os resultados da medida de teste.
Comparador de conformidade superior	Intervalo superior do limite para comparar os resultados da medida de teste.
Gravidade	Gravidade desta regra.
Período de tolerância	Intervalo de tempo especificado durante o qual as ocorrências de cruzamento são habilitadas sem acionar nenhuma ação ou consequência imediata.
Número de cruzamento permitido	Número de ocorrências de uma ultrapassagem de limite que são permitidas dentro de um determinado intervalo de tempo antes que quaisquer consequências sejam acionadas.
Meta inferior de conformidade	Limite inferior que determina se um limite específico foi ultrapassado ou deixou de ser ultrapassado. i Nota: Este valor deve ser maior que o limite superior definido na meta superior de conformidade .
Meta superior de conformidade	Limite superior que determina se o limite foi ultrapassado ou não. i Nota: Este valor deve ser menor que o limite inferior definido na meta inferior de conformidade.
Descrição	Descrição da regra de limite.

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.

Definir consequências de medida para as regras de limite

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Consequências da medida

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

6. Selecione **Enviar**.

Publicar definições de teste

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Nota:

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

Resultado

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

Integrando Gestão de problemas de atendimento ao cliente com sistemas externos voltados para o sul

Se você tiver uma assinatura Gestão de problemas de atendimento ao cliente, poderá enviar solicitações de simulação de serviço de saída para vários sistemas externos, integrando a aplicação Gestão de problemas de atendimento ao cliente com os sistemas de direção sul externos.

Visão geral do teste para o sul

Quando os testes são executados, as solicitações são enviadas para os sistemas de teste e diagnóstico para o sul. Esses sistemas determinam os resultados do teste e identificam quaisquer falhas.

Usando esta integração, um provedor de serviços de comunicação (CSP) pode realizar as seguintes tarefas:

- Acione solicitações de saída para uma ou mais execuções de teste de serviço usando a API de ordem POST aberta do TeleManagement Fórum (TMF) 653.
- Compartilhe atualizações com os sistemas externos sobre as mudanças em curso nas simulações existentes que têm solicitações de saída.
- Gerencie a resposta de entrada das solicitações de saída para a simulação.
- Gerencie os erros e exceções para as solicitações de saída e as respostas de entrada.

Como a integração funciona

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

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

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

2. A integração agora começa:

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

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

Nota:

- Se a simulação estiver configurada como hierárquica na tabela de decisão, o sistema enviará todas as simulações de serviço secundárias na hierarquia para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.
- Se a simulação estiver configurada como não hierárquica na tabela de decisão, os sistemas enviarão somente a simulação individual para o sistema externo que está configurado no seletor de spoke da aplicação.

Para saber mais sobre spokes, consulte [Como criar spokes usando o Spoke Generator](#).

- Se a solicitação de execução for bem-sucedida, uma resposta será recebida do sistema externo e capturada na tabela de simulação (sn_st_mgmt_test).

i Nota:

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

Como usar o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

Os agentes do Atendimento ao cliente podem usar o CSM/FSM Configurable Workspace ou o Portal de atendimento ao cliente para criar e resolver um caso de problema de serviço. O caso é uma única fonte de verdade para rastrear e ter visibilidade sobre os problemas levantados pelo cliente. O espaço configurável fornece um processo de vários estágios para começar com o caso.

Criar um caso de problema de serviço a partir do espaço

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

Antes de Iniciar

Função necessária: an_sprb_mgmt.agent

Procedimento

- Navegar até **Tudo > Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
- Selecione o ícone Lista.
- Navegar até **Caso de problema de serviço > Tudo**.
- Selecione **Novo**.
- Na página de definição de serviço, selecione o **Suporte de serviços de telecomunicações** na lista.
- Selecione as definições de serviço aplicáveis na lista.

i Nota:

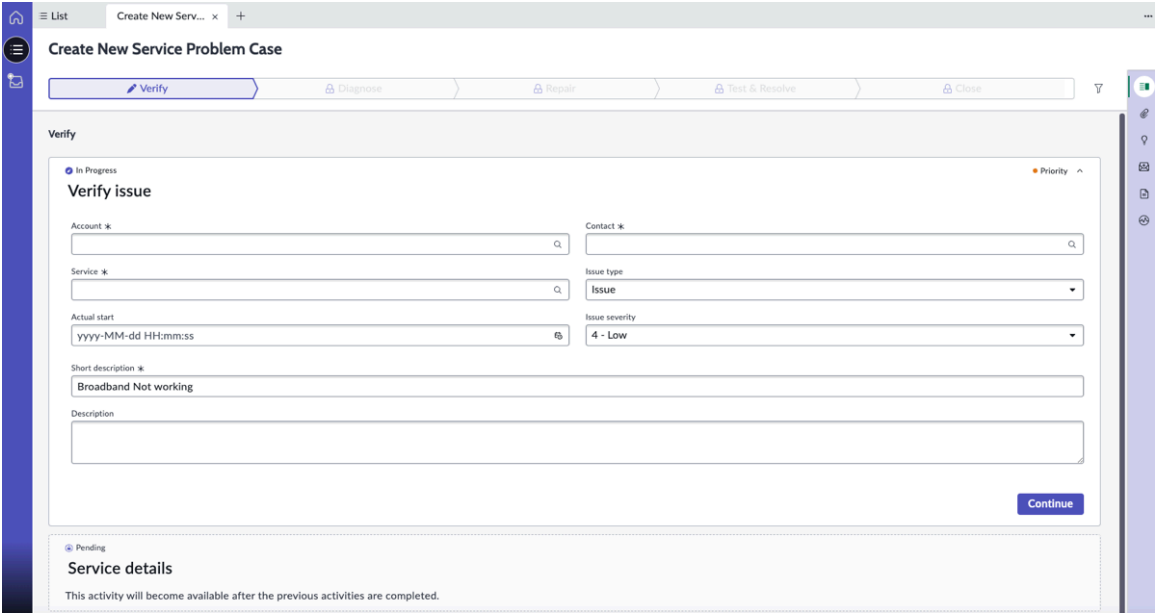
A definição do serviço de banda larga de fibra óptica foi enviada como parte dos dados de demonstração.

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

- Selecione **Criar caso**.

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

- No formulário de admissão de problema de verificação, preencha os campos.



Caso de problema de serviço

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa associada a este caso. Se você selecionar um contato no campo Contato, este campo será preenchido automaticamente se as informações da conta estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	Nome do contato do cliente para este caso.
Serviço	Nome do serviço afetado para este caso.
Descrição resumida	Descrição do problema do cliente.
Início real	Data de início real do problema.
Tipo de problema	Tipos de problemas ○ Pergunta ○ Problema ○ Funcionalidade
Severidade do problema	Gravidade importada no problema. Valores 1–4.
Descrição	Breve descrição do problema do cliente.

9. Selecione **Continuar**.

Criar um caso de problema de serviço no Portal de atendimento ao cliente

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

Tradução automática

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sprb_mgmt.customer

Procedimento

- 1. Acesse o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
- 2. Na página inicial, selecione **Obter ajuda**.
- 3. Em **Categorias**, selecione uma categoria **de Suporte** na lista.
- 4. Selecione **Criar um caso de problema de serviço**.

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

- 5. No formulário, preencha os campos.

Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case

Search

Create a Service Problem Case

Create a service problem case to report an issue about your service

* Indicates required

Account

* Service

* Short Description

Description of the issue

Add attachments

Submit

Required information

Service Short Description

Caso de problema de serviço

Campo	Descrição
Conta	Esta conta terá como padrão a conta de usuário conectado
Descrição resumida	Descrição do problema ou problema.
Serviço	Serviços relacionados à conta do usuário conectado.
Descrição do problema	Breve descrição do problema.

- 6. Selecione **Enviar**.
Quando o caso de problema de serviço é enviado, a fase é definida automaticamente como **Verificar** e o estado é **Novo**.

Diagnosticar e resolver um caso de problema de serviço

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

Tradução automática

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

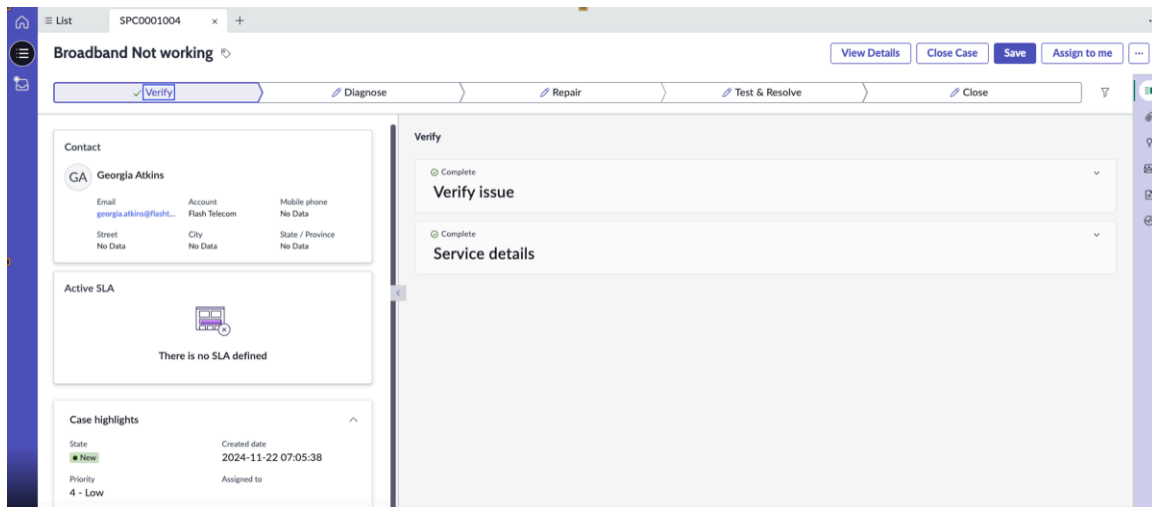
113

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de problema de serviço passa por várias fases, do início ao fechamento. Tudo começa com um agente de atendimento ao cliente revisando e verificando o problema. Em seguida, vem a fase de diagnóstico, em que os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente passa para a fase de reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para resolver as áreas com problemas. Depois que o reparo for concluído, o serviço será testado novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o caso é resolvido e encerrado com base no feedback do cliente sobre a solução fornecida.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Caso de problema de serviço > Atribuídas a mim**.
4. Abra um caso de problema de serviço que esteja no estado Novo ou Aberto.
5. Revise e verifique o caso de problema de serviço.
 - a. Na guia **Verificar**, expanda **Verificar problema** e revise e verifique os detalhes gerais do problema de serviço.
 - b. Expanda **Detalhes do serviço** e revise os detalhes restantes do serviço.
 - c. Selecione **Continuar**.

i Nota:

Antes que o estado seja movido para fechado, os campos no formulário de caso de problema de serviço podem ser editados no cartão de destaques de caso.

O caso de problema de serviço passa para a fase Diagnóstico.

6. Diagnostique o caso de problema de serviço para identificar a causa raiz do problema.

- a. Na guia **Testes disponíveis**, abra uma lista de registros mostrando os testes que aguardam para serem executados.

O sistema sugere automaticamente um ou mais testes relevantes para os detalhes descritos no caso de problema de serviço para diagnosticar o problema. Esses testes são as definições de teste definidas ao configurar Gestão de problemas de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte [Criar uma definição de teste](#).

i Nota:

Para evitar conflitos, o sistema permite que apenas um teste seja executado por vez. Isso é verdadeiro mesmo se você tiver várias janelas do executor de teste do cliente abertas.

- b. Selecione **Executar** na frente do teste que você deseja executar para diagnosticar o problema.
- c. Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para executar o teste agora ou programá-lo para mais tarde e selecione **Executar teste**.
- d. Selecione a guia **Resultados de testes** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.
Os testes com falha indicam que os problemas que causam o problema do serviço foram identificados e precisam de reparo.
- e. **Opcional:** Selecione o ícone **Exibir detalhes** de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.
- f. **Opcional:** Selecione o ícone **Executar teste novamente** para um resultado de teste específico para executá-lo novamente.
- g. Selecione **Continuar**.
- h. **Opcional:** Na guia **Tarefas de diagnóstico**, selecione **Criar** para criar manualmente as tarefas de diagnóstico.

O caso passa para a fase Reparo.

7. Repare o caso de problema de serviço criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.
 - Para criar automaticamente uma tarefa de reparo para corrigir o problema do serviço, selecione **Gerar tarefa automatizada**.
 - Para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada para corrigir o problema do serviço, selecione **Criar tarefa**

Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados ao problema de serviço diagnosticado. Para cada especificação de serviço e teste exclusiva, apenas uma tarefa de reparo é criada. O agente pode trabalhar nele e fechar esta tarefa de reparo.

 - a. Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar, como RT0001101.
 - b. No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir o problema do serviço.
 - c. No campo **Selecionar**, selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.

- d. Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.
 - e. Selecione **Continuar**.
O caso passa para a fase Testar e resolver.
8. Revise o status do teste e resolva o caso de problema de serviço.

- a. Expanda o Resumo de teste para revisar o status do teste que você corrigiu na fase Reparo.
- b. Expanda Resolver e preencha os campos.

Resolver

Campo	Descrição
Código de resolução	Como o caso é resolvido. Por exemplo, Corrigido pelo suporte/guia fornecido.
Causa	Causa do caso de problema de serviço.
Anotações de resolução	Resume a resolução do caso de problema de serviço.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Anotações de resolução que estão disponíveis para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.

- c. Selecione **Resolver caso**.
- A seção Destaques de caso é atualizada com o estado atual, como Resolvido.
9. Feche o caso de problema de serviço.
- a. Vá para a fase Fechar e preencha os campos.

Fechar formulário de caso

Campo	Descrição
Código de resolução	Valor de código que explica como o caso é resolvido. Por exemplo, Corrigido pelo suporte/guia fornecido.
Anotações de resolução	Resume a resolução do caso de problema de serviço.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para disponibilizar as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados ao caso de problema de serviço, se houver. Esses comentários ficam visíveis para o cliente, que pode acessar este caso.
Anotações de trabalho	Informações sobre transições de estado.

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

Resultado

O caso de problema de serviço foi resolvido e encerrado com sucesso.

Referência do Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de problemas de atendimento ao cliente.

Componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Gestão de problemas de atendimento ao cliente, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Funções

Gestão de problemas de atendimento ao cliente adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Função	Descrição
Gerenciador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_manager]	Permite que você configure, crie e atualize as definições de teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas. Além disso, essa função inclui a capacidade de exibir o catálogo de produtos.
Visualizador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_viewer]	Permite que você leia a definição de teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas.
Gravador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_writer]	Permite que você grave a definição de teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas. Além disso, essa função inclui a função de visualizador de definição de teste.
Criador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_creator]	Permite que você crie a definição de teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas. Além disso, essa função inclui a função de visualizador de definição de teste.
Exclusão de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_delete]	Permite que você exclua a definição de teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas.
Gerenciador de simulação [sn_st_mgmt.test_manager]	Permite que você acione ou atualize os resultados de testes de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de inventário de produtos.
Visualizador da simulação [sn_st_mgmt.test_viewer]	Permite que você leia o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.

Funções instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Função	Descrição
Gravador de simulação [sn_st_mgmt.test_writer]	Permite que você grave o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, essa função inclui a função de visualizador de teste.
Criador da simulação [sn_st_mgmt.test_creator]	Permite que você crie o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, essa função inclui a função de visualizador de teste.
Exclusão da simulação [sn_st_mgmt.test_delete]	Permite que você exclua o teste de serviço e todas as suas entidades secundárias relacionadas.
Integrador de teste [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	Permite que você crie e atualize as definições de teste de serviço, os testes de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Navegador de caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.navigation_menu]	Permite que você navegue pelos casos de problemas de serviço.
Agente de caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.agent]	Permite que você crie, leia e grave os casos de problemas de serviço. Além disso, essa função inclui a capacidade de executar simulações e exibir os resultados de testes de diagnóstico.
Cliente de caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.customer]	Permite que você crie, leia e grave os casos de problemas de serviço no portal de atendimento ao cliente. Além disso, essa função inclui a capacidade de exibir o inventário.
Administrador de caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.admin]	Permite que você crie, leia e grave o caso de problema de serviço, as execuções de teste e as definições de teste. Além disso, essa função inclui a capacidade de exibir os resultados de testes de diagnóstico e a tarefa de resolução.

Tabelas

Gestão de problemas de atendimento ao cliente adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Definição do teste de serviço	Descrição do teste de serviço em termos de parâmetros a serem configurados e medidas a serem tomadas. As definições de teste são configurações necessárias para executar um teste específico no serviço afetado.
Características da definição do teste	Propriedades ou atributos que precisam ser configurados ou colocados antes de executar o teste.

Tabelas instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Definição de medida de teste	Definição uma medida de um aspecto específico de um produto, serviço ou teste de recurso, como pacotes perdidos ou status de conectividade.
Regra do limite	Regra que define a condição (aumentar ou limpar) a ser aplicada para aplicar consequências quando um limite é ultrapassado ou deixou de ser ultrapassado.
Consequências da medida	Ação a ser tomada quando uma regra de limite é ultrapassada. A ação pode ser uma ação prescrita ou uma notificação.
Relacionamento de definição de teste	Hierarquia de definições de teste. O relacionamento pode ser um relacionamento de substituição, dependência ou exclusividade entre especificações de teste.
Especificação para relacionamento de definição de teste.	Relacionamento de definição de teste com especificação (produto/serviço/recurso) ou modelo de produto.
Simulação	Simulação com valores reais de medida de teste e violações de regra.
Característica do teste	Descrição de uma característica do Teste de Serviço por meio de um par nome-valor.
Medida de teste	Medida de um aspecto específico de um produto, serviço ou teste de recurso, como pacotes perdidos ou status de conectividade.
Violação de regra de limite	Violação de uma regra que define a definição de regra de limite.
Consequência aplicada	A ação a ser tomada quando ocorre uma violação de regra de limite. A ação pode ser uma ação prescrita ou uma notificação.
Tarefa de diagnóstico	Extensão da tarefa. Tarefa para um agente acionar testes em serviços.
Tarefa da resolução	Extensão da tarefa. Tarefa para um agente de reparo e resolução com base em falhas de teste.
Caso de problema de serviço	Extensão de caso e um novo tipo de caso.

Tradução automática

Propriedades Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Gestão de problemas de atendimento ao cliente usa as seguintes propriedades do sistema, que estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_st_mgmt.logging	Registro em log da Gestão de testes de serviço. Habilita ou desabilita o registro em log.

Propriedades instaladas com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields	Campos do formatador de atividades de definição de medida de teste.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.fields	Campos do formatador de atividades de medida de teste.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields	Campos do formatador de atividades de definição de teste de serviço.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields	Campos do formatador de atividades de teste de serviço.
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	O maior número de itens que podem ser obtidos ou exibidos por página em uma solicitação de API. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	O número de registros definidos por você para receber nessa página específica de resultados em uma solicitação de API. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20

Separação de domínios e Gestão de problemas de atendimento ao cliente

O Domain Separation fornece uma maneira estruturada e eficiente de gerenciar ambientes organizacionais complexos e com vários níveis. Ele permite acesso e controle personalizados, garantindo que os usuários vejam somente os dados relevantes ao seu domínio, aprimorando a segurança e a eficiência.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

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

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

Visão geral

Gestão de problemas de atendimento ao cliente (CSPM) oferece suporte ao Domain Separation em um nível de conta. Todos os casos de problemas de serviço e dados do cliente têm separação de nível de conta (cliente).

Como o Domain Separation funciona no Gestão de problemas de atendimento ao cliente

- Certifique-se de que a conta esteja separada por domínio de acordo com as diretrizes de separação de domínio no Customer Service Management. Para obter mais informações, consulte [Separação de domínios e Customer Service Management](#) .
- Os detalhes do cliente e os casos de problemas de serviço são separados por domínio usando o nome da conta.
- Se um administrador atribuir agentes e gerentes de execução para trabalhar nos casos de problemas de serviço de um domínio específico, esses agentes e gerentes poderão trabalhar nesses tipos de transações em todas as contas.

Tabelas separadas por domínio

- Caso de problema de serviço
- Tarefa de diagnóstico de serviço
- Tarefa de resolução de serviço
- Definição do teste de serviço
- Definição de medida de teste
- Característica da definição do teste
- Relacionamento de definição de teste
- Especificação de relacionamento de definição de teste
- Regra do limite
- Consequência da medida
- Simulação
- Característica do teste
- Medida de teste
- Violação de regra de limite
- Consequência aplicada

Casos de uso

Se os casos de problema do cliente ou serviço tiverem um nome de conta, um administrador poderá identificar e separar os casos de problema do cliente ou serviço para diferentes domínios.

Se os agentes ou gerentes de execução forem atribuídos a um domínio, um administrador poderá atribuí-los para trabalhar nos casos de problema de serviço de um domínio específico (conta).

Como os valores de domínio são alocados para objetos CSPM

CSPM objetos	Origem do domínio
Caso de problema de serviço	Obtém o valor do domínio da conta.
Tarefa de diagnóstico de serviço	Configurando o domínio da empresa.
Tarefa de resolução de serviço	Definir domínio da empresa / task_for / task_for.company / padrão.
Definição do teste de serviço	Configurando o domínio do usuário atual.
Definição de medida de teste	Definir domínio da definição de teste.
Característica da definição do teste	Característica da definição do teste
Relacionamento de definição de teste	Definir domínio da definição de teste.
Especificação de relacionamento de definição de teste	Definir domínio da definição de teste.
Regra do limite	Definir o domínio da medida de teste.
Consequência da medida	Definindo o domínio da regra de limite.
Simulação	Definir o domínio da tarefa de diagnóstico de serviço.
Característica do teste	Definir domínio da simulação.
Medida de teste	Definir domínio da simulação.
Violação de regra de limite	Definir domínio da medida de teste.
Consequência aplicada	O domínio de configuração da violação de regra de limite tem menu de contexto.

Tradução automática