



# Impacto de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Tradução automática

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

# Índice

<b>Impact.....</b>	<b>4</b>
Pacotes de impacto.....	5
Modelo operacional de impacto.....	7
fundações de impacto.....	7
Estado Estacionário do Impacto.....	8
Exibições de grupo.....	9
Esquadrão de Impacto.....	9
Experiência digital de impacto.....	11
Centro de atividades.....	14
Iniciativas e Aceleradores.....	16
Integridade da plataforma.....	161
Jornada de valor.....	188
Adoção de produto.....	192
Benefícios e uso.....	199
Impact User Management.....	203
Experiência executiva em dispositivos móveis.....	206
Versões de impacto.....	206
Notas da versão do Impact trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC.....	207
Notas da versão do Impact 2023.....	209

Tradução automática

# Impact

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

Assista ao vídeo [Introdução ao ServiceNow Impact](#) para obter uma visão geral do Impact.

## Visão geral

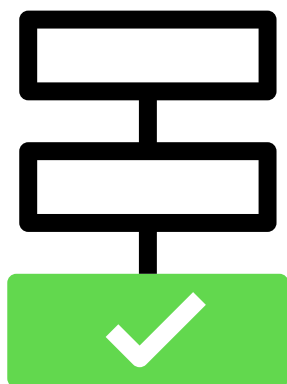
O Impact é uma solução de aceleração de valor abrangente que fornece conteúdo de acesso relevante e imediato com o [Experiência digital de impacto](#) (IDE). Monitore o progresso em relação aos seus resultados, compartilhe informações e parâmetros de comparação da indústria e tome decisões orientadas por dados para otimizar sua jornada de transformação digital.

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

- Crie e gerencie sua jornada de valor personalizada com ServiceNow.
- Entenda e priorize as capacidades do seu produto.
- Receba recomendações proativas personalizadas de acordo com seus resultados de negócios.
- Assuma o comando da integridade da sua plataforma.
- Colabore com seu Impact Team, sua equipe estendida ServiceNow para mapear o curso para sua jornada de aceleração de valor.

## Iniciar

### Pacotes de impacto



Assine um dos três pacotes de assinatura para Impacto, Guiado, Avançado e Total.

### Modelo operacional de impacto



Saiba mais sobre o sistema de atividades-chave respaldado por pesquisa, personalizado para sua organização,

### Experiência digital de impacto



Use o portal centralizado e interativo onde você pode

	para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a plataforma ServiceNow.	acessar suas ferramentas e benefícios de impacto.
<p>Iniciativas e Aceleradores</p>  <p>Acelere o uso e a adoção de recursos específicos da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas.</p>	<p>Suporte ao desenvolvedor de impacto</p>  <p>Acesse um Engenheiro de Suporte da ServiceNow que pode ajudar na solução de problemas técnicos em relação às personalizações de plataforma existentes para os pacotes Advanced e Total Impact.</p>	<p>Observador de instância de impacto</p>  <p>Fique capacitado e rastreie a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de acessar informações históricas, com esta ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho.</p>

Tradução automática

## Pacotes de impacto

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

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

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

## Descrições

Se você comprou uma oferta Impact, a descrição do pacote Impact se aplicará à sua compra.

**Guiado** 

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

**Avançado**

- Aumenta o pacote do Guided com suporte técnico de ponta a ponta com ferramentas como Instance Observer, suporte ao desenvolvedor, sessões de consultoria, conteúdo personalizado e kits de ferramentas de adoção, além de treinamento e certificações sob demanda.
- Impact Equipe de esquadrão: gerente de sucesso do cliente, arquiteto de sucesso, arquiteto de plataforma e gerente de contas de suporte

**Total**

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

**Consumo do acelerador por pacote de impacto**

Dependendo do pacote do Impact que você comprou, há uma alocação de quantos Aceleradores de cada subcategoria podem ser consumidos consecutivamente.

Pacote	Descrição	Consumo do acelerador
Guiado , Guiado - Setor público	Ofertas de nível de entrada, incluindo a experiência digital Premium, suporte técnico aprimorado, Impact Gerente de atendimento ao cliente (CSM), conteúdo selecionado e crédito de treinamento.	Um de cada vez em todas as subcategorias
Avançado , Avançado - Setor público	Aumenta o pacote Guided com uma equipe Impact de esquadrão, suporte técnico de ponta a ponta e ferramentas como Instance Observer, suporte ao desenvolvedor, sessões de consultoria, conteúdo personalizado, kits de ferramentas de adoção e treinamento e certificações sob demanda.	3 no total (1 de cada subcategoria simultaneamente de cada vez)
Total , Total - Setor público	Aumenta o pacote Advanced como a solução Impact completa com uma equipe de especialistas designada, recomendações personalizadas, ferramentas preventivas e muito mais.	6 no total (2 de cada subcategoria simultaneamente de cada vez)

Consulte [Catálogo do Accelerator](#) para obter informações adicionais sobre Aceleradores e subcatálogos.

## Modelo operacional de impacto

O modelo operacional Impact é um sistema respaldado por pesquisa de atividades-chave, personalizado para sua organização, para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a plataforma ServiceNow.

Entregue pelo seu Impact Esquadrão, nosso modelo operacional exclusivo inclui um conjunto de Iniciativas adequado para a finalidade para iniciar você no caminho mais rápido para o valor.

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

O programa Impact é composto por duas fases, Fundação e Estado Estacionário. O Foundations inicia a experiência e define a linha de base do valor, e a cadência de estado estável mantém você atualizado com seu plano de impacto e os objetivos de negócios associados.

### fundações de impacto

Conecta a visão à ação, estabelecendo linhas de base do seu estado atual e fornecendo um plano personalizado para acelerar o seu tempo de retorno. O Foundations estabelece as bases para cada ação realizada na plataforma.

### Estado Estacionário do Impacto

Nossas iniciativas padrão são executadas em intervalos consistentes e pontuais para manter você atualizado.

Impact fases e entregas podem ser acessadas usando o Impact Digital Experience (IDE), o portal interativo onde você acessa suas Impact ferramentas e benefícios. Para obter mais informações, consulte [Experiência digital de impacto](#).

Para obter informações sobre os pacotes Guided, Advanced e Total, consulte [Pacotes de impacto](#).

## fundações de impacto

O Impact Foundations é um conjunto adequado à finalidade de iniciativas no nível de conta para iniciar você na via rápida para agregar valor e manter o ímpeto por meio de um movimento trimestral simplificado.

Fornecer orientação para o compromisso inicial de clientes novos ou experientes e define uma análise de linha de base do seu estado atual e as próximas etapas claras para acelerar seu tempo de retorno, estabelecendo as bases para cada ação realizada na plataforma. O Impact Foundations contém cinco iniciativas:

- Comece com o Impact: o Impact Foundations inicia a experiência de integração e avalia o estado atual das áreas de destino para análise da sua plataforma ServiceNow.
- [Jornada de valor](#):

- **Blueprint de valor:** contém objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.
- **Relatórios de valor comercial:** a equipe revisa seu desempenho no ano e compara os pontos de dados com o estado de pré-implantação para determinar o valor geral realizado no ano.
- **Mapas de capacidades:** veja as aplicações ou recursos à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.
- **Roadmaps de adoção de produtos** (Somente pacotes Advanced e Total): exiba uma sequência de implementação recomendada para seus recursos.
- **Plano de impacto do cliente:** contém práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e ServiceNow combinação de produtos selecionados pelo gerente de sucesso do cliente.

## Estado Estacionário do Impacto

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

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

### Ciclo de revisão trimestral

Nossas iniciativas padrão são executadas em intervalos consistentes e oportunos para manter você no ritmo e consistem no seguinte:

- **Revisão periódica de suporte (PSR):** um relatório trimestral de seus casos, problemas, mudanças e disponibilidade real, incluindo métricas de serviço, dados de desempenho da instância e informações de atualização e patch.
- **Análise de desempenho de resultados (OPR):** uma revisão de andamento para avaliar o alinhamento das métricas de sucesso com as melhorias desejadas descritas em [Blueprint de valor](#).
- **Resumo trimestral Impact de revisão do resumo executivo (Briefing executivo de QIR):** uma conversa de nível estratégico com executivos do cliente que se concentra nos resultados e no valor que Impact está entregando para alcançar suas prioridades de negócios, incluindo suporte holístico e análises de realização de valor.

#### **i Nota:**

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

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

## Exibições de grupo

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

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

Um grupo de partes interessadas é definido da seguinte forma:

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

### Principais benefícios

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

### Introdução

Inicie uma conversa com seu [Esquadrão de Impacto](#) para saber mais e para habilitar a funcionalidade de Exibições de grupo.

#### **i** Nota:

Para começar, esta funcionalidade está disponível para clientes limitados. Discuta com sua Equipe de Impacto para saber mais.

## Esquadrão de Impacto

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

## Membros da equipe de impacto

Título	Função
Gerente de sucesso do cliente	<p>O principal ponto de contato, curadoria e coordenação de conteúdo, práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e ServiceNow combinação de produtos.</p> <p>Seu advogado do valor comercial que oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundações de impacto</li> <li>• Plano de impacto do cliente</li> <li>• Aceleradores de impacto</li> <li>• Recomendações de treinamento e iniciativa</li> </ul>
Arquiteto de sucesso	<p>Um líder de transformação digital realizado que oferece aconselhamento sobre estratégia, governança, gestão de valor e gestão de programas para permitir que você alcance os resultados de negócios desejados. Com base em informações de dezenas de compromissos bem-sucedidos, eles se especializaram em assessorar os clientes sobre as principais decisões de transformação ao longo de sua ServiceNow jornada, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsiona sua estratégia de transformação ServiceNow e roadmap para alcançar os resultados de negócios desejados.</li> <li>• Identifica o plano de implementação e a estratégia de parceiro corretos para garantir a aceleração dos resultados desejados.</li> <li>• Cria governança de programa e recursos apropriados para alcançar o sucesso do programa e impulsionar a adoção do usuário.</li> <li>• Usa a gestão de valor para medir seu progresso e fortalecer sua transformação digital.</li> <li>• Coordena ServiceNow especialistas e recursos para alcançar o sucesso contínuo.</li> </ul>
Arquiteto de plataforma	<p>Estende a experiência técnica com consultoria de gestão comprovada e serviços profissionais para orientá-lo com a estratégia de tecnologia e governança, bem como fornecer design de solução real e arquitetura da seguinte forma:</p>

**Membros da equipe de impacto**

Título	Função
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelece uma arquitetura técnica e uma estratégia de implementação em toda a empresa para definir a base para o sucesso contínuo.</li> <li>• Impulsiona a padronização e o gerenciamento de plataforma de práticas recomendadas, permitindo que você se concentre na entrega de valor.☒</li> <li>• Institui governança técnica para otimizar o desempenho da plataforma e minimizar o risco técnico de longo prazo.</li> <li>• Permite atualizações rápidas para novos recursos e inovação que agregam novo valor.☒</li> <li>• Cria uma equipe de plataforma focada em agregar valor e inovação.</li> </ul>
Gerente de contas de suporte	<p>Fornecer serviços de suporte e gestão de desempenho da plataforma, como suporte aprimorado e atividades de orientação, como revisões operacionais, relatórios de desempenho, gestão de casos e muito mais da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisões operacionais quinzenais</li> <li>• Relatórios de desempenho mensais</li> <li>• Revisões trimestrais de suporte periódicas</li> <li>• Gestão de casos e escalas</li> <li>• Gestão de problemas e relatórios</li> <li>• Gestão de mudanças e relatórios</li> <li>• Planejamento e supervisão de atualizações e patches</li> </ul>

Tradução automática

**Experiência digital de impacto**

A Impact Digital Experience é um portal centralizado e interativo onde você pode acessar suas ferramentas e benefícios do Impact.

**Visão geral**

Adaptado à sua organização e função, o ServiceNow Impact oferece orientação de valor personalizada em que você obtém acesso relevante e imediato ao conteúdo certo, no momento certo, em uma experiência digital visualmente atraente. Acompanhe o progresso em relação aos seus resultados, compartilhe informações e comparações de parâmetro de comparação do setor e tome decisões baseadas em dados para otimizar a jornada.

Criado na Now Platform, o Impact aproveita o poder da automação de aprendizado de máquina e dos recursos analíticos para ajudar você a obter valor mais rapidamente com controles preventivos, recomendações proativas e sugestões e alertas habilitados por IA para integridade e otimização da plataforma.

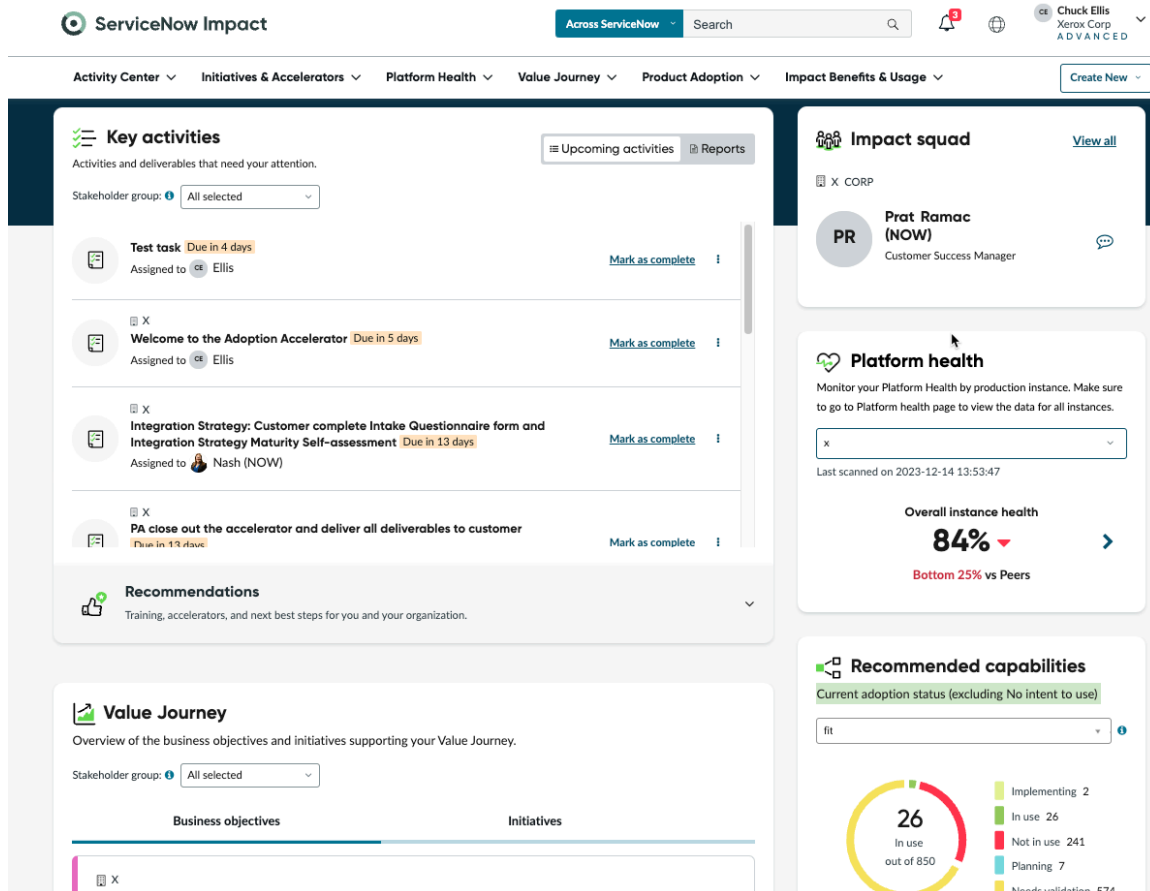
Incluído nos níveis Guiado, Avançado e Total, o Impact Digital Experience é o seu hub centralizado para tudo o que diz respeito ao Impact. Com a Impact Digital Experience, você pode:

- Envolver-se com seu Impact Team, um conjunto de especialistas aqui para ajudá-lo a alcançar seus objetivos de negócios.
- Tome decisões melhores ao longo da sua ServiceNow jornada com ferramentas baseadas em IA e recomendações de especialistas do mundo real.
- Verifique se você está no caminho certo para o sucesso com nossas métricas de KPI de negócios e tecnologia.
- Mantenha-se proativo com medidas preventivas e proteções que protegem e orientam suas realizações de valor digital.

**i Nota:**

Seu esquadrão do Impact envia informações de login para acessar o portal do Impact.

**Página inicial**



**i Nota:**

Partes do Impact Digital Experience podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para seus internos uso)

Tradução automática


Menu	Detalhes
Centro de Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colabore com sua equipe de impacto e tenha uma visão abrangente de todas as atividades que auxiliam na sua jornada de valor, incluindo conversas, tarefas, notificações, arquivos e reuniões.</li> <li>• <b>Todas as recomendações:</b> recomendações personalizadas que ajudam você a alcançar seus objetivos de negócios mais rapidamente.</li> </ul>
Iniciativas e Aceleradores	<p>As iniciativas são os compromissos acionáveis e os fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. Normalmente compartilhadas por você e seu esquadrão, as iniciativas podem variar de sessões de consultoria a Aceleradores de impacto ou quaisquer compromissos liderados pelo esquadrão.</p>
Integridade da plataforma	<p>A Integridade da plataforma mostra o quanto você está alinhado com ServiceNow práticas recomendadas técnicas e fornece recomendações de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suporte ao desenvolvedor de impacto:</b> oferecido com os pacotes Advanced e Total Impact que fornecem aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte para ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações da plataforma existentes.</li> <li>• <b>Observador de instância de impacto:</b> uma ferramenta de monitoramento de observabilidade e desempenho que permite rastrear a integridade e o desempenho da sua instância</li> </ul> <p>Esses recursos se tornam disponíveis após a conclusão da fase de fundações de impacto.</p>
Jornada de valor	<p>Fornecer uma visão mais detalhada do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Blueprint de valor:</b> captura seus objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.</li> <li>• <b>Relatórios de valor comercial:</b> no final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua</li> </ul>

Menu	Detalhes
	equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.
Adoção de produto	<p>Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas para sua instância ServiceNow :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mapas de capacidades:</b> veja as aplicações ou recursos à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.</li> <li>• <b>Roadmaps de adoção de produtos:</b> exiba uma sequência de implementação recomendada para seus recursos organizados em fases específicas para uma implementação ideal.</li> <li>• <b>Assinaturas:</b> veja uma lista de suas assinaturas para todas as suas instâncias e aplicações às quais você tem direito.</li> </ul>
Benefícios e uso	Ajuda você a acessar ServiceNow recursos disponíveis, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

### **i** Importante:

Para acessar vários níveis de Impacto, uma função deve ser atribuída a você. O administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte [Impact User Management](#) para obter informações adicionais.

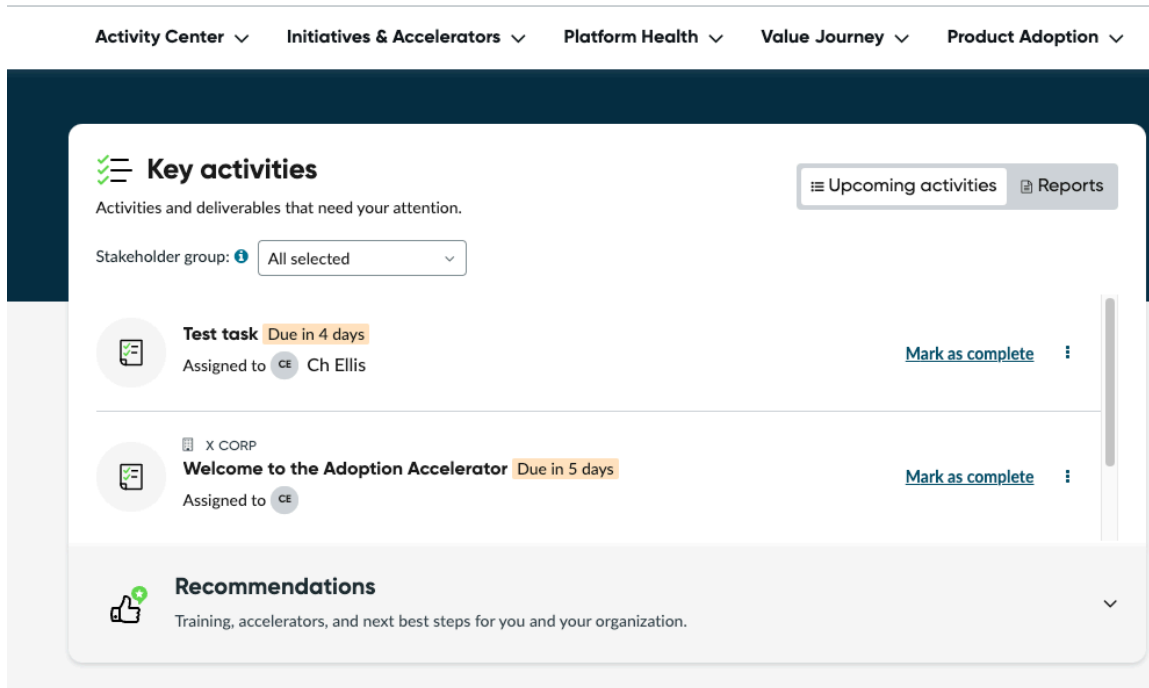
## Impact Admin Center Integration

Acesse a Central de administração do Impact, que permite aos administradores e proprietários de instância orientações e recomendações de adoção de autoatendimento para simplificar a instalação da aplicação. Veja mais informações em [Central de administração](#) 

## Centro de atividades

O Centro de atividades fornece uma exibição abrangente de todas as atividades que dão suporte à sua jornada diária com o Impact.

Analise as notificações pendentes das principais atividades de impacto e entregas que precisam de atenção, como tarefas, recomendações e comunicações. Você pode ir diretamente para o registro e executar uma ação. Classifique pelas próximas atividades ou exiba um relatório, como um mapa de capacidade ou um relatório do HealthScan. Acesse o snapshot da jornada de valor, veja sua visão geral do uso do recurso Impact e seu saldo de créditos de aprendizagem.



### Componentes do Centro de atividades

Seção	Usar
Conversas	Verifique todas as conversas em que você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos do seu esquadrão de impacto.
Todas as recomendações	Exibir recomendações do seu esquadrão. Consulte <a href="#">Todas as recomendações</a> para obter informações adicionais.
Tarefas	Veja e gerencie itens de trabalho pelos quais você é responsável. Também crie tarefas e atribua-as a outras pessoas.
Calendário	Veja os próximos eventos relacionados ao impacto, como reuniões, avaliações e objetivos.
Log de atividades	Veja as atividades mais recentes da sua equipe e como elas contribuem para sua jornada de valor. Todas as atividades, conversas, reuniões e tarefas são consolidadas em uma página para facilitar o acesso.
Arquivos	Acesse documentos relacionados ao Impact em um só lugar. Exiba, edite e carregue arquivos para você e sua equipe.

**Nota:**

As atividades disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact.

### Todas as recomendações

Veja recomendações orientadas por IA e sugeridas por especialistas para ofertas de treinamento, conteúdo e especialistas sob demanda.

## Activity center

Conversations All recommendations Tasks Calendar Activity log Files

### Your Personalized Recommendations

AI-driven and expert suggested recommendations for training, content, and experts-on-demand offerings

- Recomendações baseadas em regras:
  - Uma estrutura que oferece aos usuários comerciais um controle sobre a configuração e o aprimoramento de recomendações, incluindo a capacidade de definir seu escopo.
  - Crie novos tipos de recomendação usando dados existentes no Impact em uma frequência predefinida e melhore a qualidade das recomendações existentes.
- Recomendações de conteúdo:
  - Exibir agora Crie conteúdo popular entre usuários semelhantes na página inicial do Impact.
  - Forneça feedback sobre o conteúdo recomendado.

## Iniciativas e Aceleradores

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

### Iniciativas

Seu esquadrão de impacto recomenda iniciativas certas para você. Normalmente compartilhadas por você e seu esquadrão, as iniciativas podem variar de sessões de consultoria a quaisquer compromissos conduzidos pelo esquadrão.

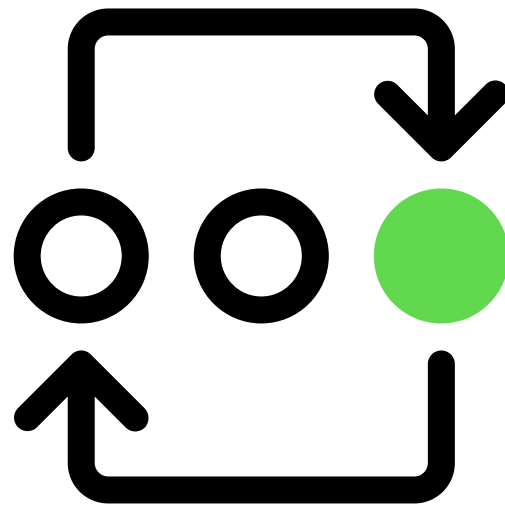
- **Sua iniciativa:** iniciativas que são entregues como parte do direito do seu pacote
- **Roadmap de iniciativas:** captura o trabalho que outras equipes estão fazendo em uma exibição consolidada de todas as iniciativas de fluxo de trabalho em andamento

Cuidados preventivos

Strategic Portfolio Management Integration



Um diagnóstico premium do desempenho da instância, conduzido por um engenheiro, executado trimestralmente.



Estabelece um link entre o Impact Digital Experience (IDE) e a instância selecionada.

## Aceleradores

Com Aceleradores do Impact você receberá:

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

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

### Aceleradores de arquitetura



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

### Aceleradores de estratégia



Aprofunde-se nas práticas recomendadas organizacionais e de governança com a plataforma

### Aceleradores técnicos



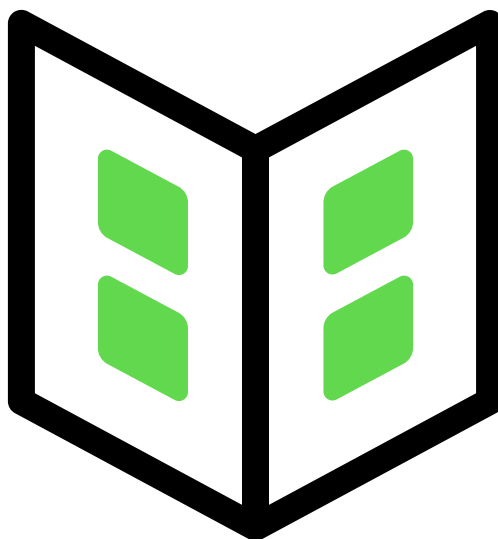
Acelere o uso e a adoção de recursos específicos da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas,

fazer em seguida para agregar mais valor à plataforma.

ServiceNow e aprimore sua equipe para aprimorar o desempenho dos negócios e impulsionar o sucesso.

coaching personalizado e práticas recomendadas.

### Catálogo do Accelerator



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

## Recomendações

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

## Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

Revise e aprove o acesso às atividades de iniciativa e acelerador usando **Gerenciar permissões**.

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver Iniciativas e Aceleradores pendentes que exigem permissões, será exibida uma mensagem na página inicial do Impacto que direcionará você para **Gerenciar permissões**.

You have new permissions pending. View more details in [Manage Permissions](#).

A tabela a seguir contém status e ações de consentimento disponíveis.

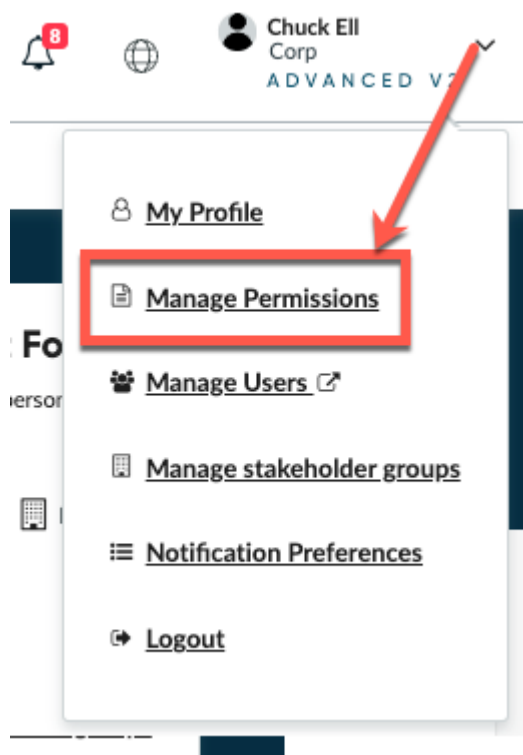
Status	Descrição	Ações Disponíveis
Pendente	Uma atividade solicitada está aguardando aprovação para ser iniciada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aprovar</b></li> <li>• <b>Recusar</b></li> </ul>
Aceito	Uma iniciativa ou acelerador solicitado foi aprovado e pode ser iniciado. Um autorizador de permissões pode revogar a permissão.	<b>Revogar permissão:</b> o usuário não poderá iniciar a iniciativa.
Recusado	Uma iniciativa ou acelerador solicitado foi recusado e não pode ser iniciado	<b>Atualizar permissão:</b> conceda permissão à atividade para confirmar a permissão.

### Antes de Iniciar

Função necessária: Autorizador de Permissões de Impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto > <Your>perfil > Gerenciar Permissões** ou selecione **Gerenciar permissões** na faixa da página inicial.



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

2. Gerencie registros de permissão de atividade nesta página.

- a. Selecione **Atualizar permissão** ou **Revogar permissão** para mudar as permissões de um Acelerador ou Iniciativa, se anteriormente recusado ou aprovado.
- b. Selecione **Aceitar** ou **Recusar** para aprovar ou negar uma solicitação pendente.

Home > Manage Permissions

## Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search:

Filter by: All consents

**Jumpstart Your Upgrade**  
 Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

Pending

[View terms & conditions](#)  
[View initiative details](#)

**TuneUp Your Security**  
 Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[View terms & conditions](#)  
[View initiative details](#)

✘ Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

**Health Assessment – Advanced**  
 Activities: PA submits HealthScan scan request

[View terms & conditions](#)  
[View initiative details](#)

✔ Accepted by Ke Shah on 2023-10-03  
 Expires on 2024-06-29

### O que Fazer Depois

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

Tradução automática

Os aceleradores que exigem permissões adicionais solicitam a atualização das

**TuneUp Your Security**

⚠ Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact Accelerator

Estimated duration 30 Days

[See Details](#) [Start Initiative](#)

permissões.

Os aceleradores que receberam permissões serão exibidos como tal.

A opção para **iniciar a iniciativa** se torna

**TuneUp Your Virtual Agent**

✔ This initiative was already granted permission.

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration 90 Days

[See Details](#) [Start Initiative](#)

disponível.

### **i** Nota:

Alguns Impact Accelerators e aplicações contêm Termos e Condições adicionais além daqueles descritos nas definições de pacote de impacto do cliente. Clientes do setor público dos EUA: como parte da missão da ServiceNow de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinados produtos do Impact, Aceleradores do Impact ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido à maneira como eles operam.

## Cuidados preventivos

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

### Visão geral

O cuidado preventivo ajuda a manter o desempenho ideal de implementações grandes e estratégicas ServiceNow. Com base em um aprofundamento trimestral na integridade da instância de produção, o Preventive Care inclui os seguintes benefícios:

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

#### **i** Nota:

O Preventive Care é um pacote complementar disponível para o cliente Total com ativação. Entre em contato com o gerente de suporte ao cliente do Impact para obter informações adicionais.

### Fases trimestrais

Cada compromisso trimestral de cuidados preventivos inclui três fases:

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



**i Nota:**

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

**O que você obtém**

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

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

**Relatório trimestral de resultados de cuidados preventivos**

Analise e discuta o seguinte:

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

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

Inclui o seguinte:

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe

Recurso do cliente	Responsabilidades
	com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (recomendado)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Especialistas no assunto (recomendado)	Não desenvolvedores com forte conhecimento de processos que são candidatos ao Desenvolvimento Cidadão.

### Exclusões e limitações

O cuidado preventivo é limitado ao seguinte:

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

### Strategic Portfolio Management Integration

A integração do Strategic Portfolio Management (SPM) estabelece um link entre o Impact Digital Experience (IDE) e a instância selecionada.

### Visão geral

O GPS permite que os tomadores de decisão planejem, entreguem e rastreiem o valor em diferentes metodologias e estruturas. A integração de Impacto e GPS permite que o acompanhamento de implementações monitoradas originalmente no GPS também seja monitorado no Impacto em relação às iniciativas correspondentes. Consulte [Strategic Portfolio Management](#) para obter mais informações sobre GPS.

A integração com GPS inclui os seguintes benefícios:

- Pesquise e selecione entidades de GPS a serem vinculadas ao IDE.
- Exibir implementações rastreadas no GPS e vinculadas a entidades de impacto:
  - Objetivos de negócio
  - Resultados Operacionais
  - Iniciativas
- Habilite o rastreamento fácil do status da implementação atual do GPS no IDE em relação às entidades relacionadas, com sincronização para status em tempo real.

**i Nota:**

Este Accelerator está disponível no pacote Total.

**O que você obtém****Configuração de integração de GPS (até 60 minutos)**

- Configurar integração de GPS
- Seleção da instância de destino na qual os dados de GPS residem para integrar com o Impact.

**Vincular entidades de GPS no Impacto (até 60 minutos)**

Trabalhe com a equipe de impacto para vincular entidades de GPS, como projetos, épicos e recursos, às entidades de IDE de impacto.

**Saídas**

- As entidades de GPS estão vinculadas no Impact
- Atualizações em tempo real de entidades de GPS por meio da funcionalidade de sincronização

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário do produto/Gerente de configuração do GPS (Obrigatório)	Responsável pela implementação de GPS, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do cliente conectadas ao compromisso.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

**Informações solicitadas/Acesso**

N/A.

**Exclusões**

A integração de GPS foi excluída do seguinte:

- Este recurso não está disponível para clientes do Setor Público dos EUA
- Certas Atividades de Impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou pela Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos
- Clientes que exigem habilitação de segurança



- Clientes que operam em um ambiente separado por domínio
- Certas atividades de iniciativa de impacto não estarão disponíveis para clientes não hospedados em um datacenter ServiceNow

## Catálogo do Accelerator

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

### Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

#### Nota:

Clientes do US Public Sector (USPS): como parte da missão da ServiceNow de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinados produtos do Impact, Aceleradores do Impact ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido ao maneira como operam. O Acelerador do Setor Público dos EUA oferece aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares e/ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS para os respectivos pacotes são indicados com \*\* na tabela.

### Modelo de consumo

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

Pacote	Total de aceleradores simultâneos	Consumo simultâneo por subcategoria		
		Estratégia	Arquitetura	Técnico
Total	Seis	Dois	Dois	Dois
Avançado	Três	Um	Um	Um
Guiado	Um de cada vez em um catálogo			

### Aceleradores de arquitetura

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

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Plano Gráfico de Arquitetura		#	✓
Avaliação do CSDM (Common Service Data Model) – Total			#
Avaliação do modelo de dados de serviço (CSDM) comum - Dados de base - Avançada		#	
Data Management and Governance		#	#
Revisão de Design		#	✓
Avaliação de integridade	#	✓	+
Estratégia de integração		#	✓
Topologias de várias instâncias		#	#
Governança técnica		#	#

### Aceleradores de estratégia

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

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Acelerador de adoção		#	#
Centro de excelência e design de inovação		#	✓
Acelerador de preparação para o exame de certificação		#	#
Compromisso do campeão		#	✓
Avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management		#	#
Desenvolver estratégia de parceiro		#	✓
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#
Relatório de valor sob demanda	#	✓	✓
Governança de portfólio		#	#
Avaliação de maturidade do Project Portfolio Management		#	#
Governança da ServiceNow			#
Revisão de funções e pessoal		#	✓

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Governança de estratégia		#	#
Avaliação de prontidão de sucesso (SRA)		#	#
Avaliação da estratégia de treinamento		#	#
Visão e Estratégia		#	✓

## Aceleradores técnicos

**Aceleradores técnicos** acelere o uso e a adoção de recursos específicos da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas. Os Aceleradores são fornecidos pelo Impact Team e por consultores técnicos, conforme necessário.

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Design do programa de desenvolvimento cidadão		#	#
Conexão de especialista		#	#
Introdução aos Painéis de CxO		#	#
Impulsione sua Pesquisa com IA **	#	#	#
Impulsione seu App Engine **	#	#	#
Impulsione seus testes automatizados **	#	#	#
Impulsione seu Painel de CIO**		#	#
Inicie seu CMDB	#	#	#
Impulsione sua Central do funcionário **	#	#	#
Impulsione seu Espaço de operações de serviços**	#	#	#
Inicie seu Virtual Agent multilíngue**	#	#	#
Introdução ao Instance Observer Guided	#		
Impulsione sua IA generativa	#	#	#
Impulsione sua compreensão da linguagem natural	#	#	#
Impulsione sua Análise da plataforma	#	#	#
Impulsione sua inteligência preditiva		#	#
Impulsione sua jornada com a IA da ServiceNow			#
Impulsione sua Gestão de portfólios estratégicos – Espaço de planejamento	#	#	#
Impulsione seu painel de sucesso **	#	#	#
Impulsione sua Inteligência para tarefas	#	#	#
Inicie seu upgrade**	#	#	#

Tradução automática



Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Inicie seu Virtual Agent**	#	#	#
Ajuste sua Pesquisa com IA		#	#
Ajuste seu CMDB	#	#	#
Ajuste sua gestão de ativos de TI	#	#	#
Ajuste sua Descoberta do ITOM	#	#	#
Ajuste sua análise da plataforma	#	#	#
Ajuste sua segurança	#	#	#
Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação		#	#
Ajuste seu Virtual Agent - NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho		#	#
Ajuste seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)	#	#	#

### Aceleradores de arquitetura

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

### Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

#### Nota:

Clientes do US Public Sector (USPS): como parte da missão da ServiceNow de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinados produtos do Impact, Aceleradores do Impact ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido ao maneira como operam. O Acelerador do Setor Público dos EUA oferece aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares e/ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS para os respectivos pacotes são indicados com \*\* na tabela.

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Plano Gráfico de Arquitetura		#	✓
Avaliação do CSDM (Common Service Data Model) – Total			#
Avaliação do modelo de dados de serviço (CSDM) comum - Dados de base - Avançada		#	
Data Management and Governance		#	#
Revisão de Design		#	✓
Avaliação de integridade	#	✓	+
Estratégia de integração		#	✓
Topologias de várias instâncias		#	#
Governança técnica		#	#

### Plano Gráfico de Arquitetura

#### Plano Gráfico de Arquitetura - Avançado

O Architecture Blueprint - Advanced Accelerator fornece orientação e informações para desenvolver seus artefatos de Architecture Blueprint.

#### Visão geral

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

#### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível no pacote Avançado.

#### O que você obtém

##### Reunião com cliente de alinhamento (até 90 minutos)

- Apresentar o Architecture Blueprint Accelerator
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Apresente três categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia
- Introduza três formas de artefatos de arquitetura:

- Lista (também conhecido como Catálogo)
- Tabela (também conhecida como Matriz)
- Diagrama
- Comunicar expectativas para a participação do cliente
- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual
- Identificar funções de participante para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte a seção [Informações/acesso solicitado](#) para obter exemplos.

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

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

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação do Plano Gráfico de Arquitetura

**Entregas do Plano Gráfico de Arquitetura**

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma/ Representante (Obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (Obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
CMDB Manager (Obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquiteto(s) empresarial(is) (Recomendado)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (Recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (Recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.).
Proprietário dos dados de integração (Recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações que estão sendo integradas, dados que estão sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder da diretoria de governança técnica (Recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Proprietário do projeto (Recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações que estão sendo integradas, dados que estão sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (Recomendado)	Leads de desenvolvimento na plataforma ServiceNow.
Líder de risco e conformidade de TI (Recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow.
Arquiteto de segurança (Recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Proprietário/gerente da aplicação (Recomendado)	Possui e define dados e fluxos de processo para um determinado processo/produto (também conhecido como aplicação).
Provedor de serviços principal/lead do fornecedor de entrega (Recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

## Informações solicitadas/acesso

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específica dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- Pode ser solicitado que o cliente conceda ao ServiceNow Impact Team acesso à instância do cliente para fins de fornecimento do Impact Accelerator durante o período de desempenho.

## Exclusões

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

## Plano Gráfico de Arquitetura - Total

O Architecture Blueprint - Total Accelerator fornece orientação e informações para desenvolver seus artefatos de Architecture Blueprint.

## Visão geral

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

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível no pacote Total.

## O que você obtém

### Reunião com cliente de alinhamento (até 90 minutos)

- Apresentar o Architecture Blueprint Accelerator
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da iniciativa
- Introduza três formas de categorias de arquitetura:
  - Arquitetura de dados
  - Arquitetura da aplicação
  - Arquitetura de tecnologia
- Introduza três formas de artefatos de arquitetura:
  - Lista (também conhecido como Catálogo)
  - Tabela (também conhecida como Matriz)
  - Diagrama
- Comunicar expectativas para a participação do cliente

- Defina o escopo em referência à implementação e ao estado da arquitetura atual
- Identificar funções de participante para as reuniões de trabalho, de acordo com o escopo definido
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão e quaisquer outras entradas necessárias. Consulte a seção [Informações/acesso solicitado](#) para obter exemplos.

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

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

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação do Plano Gráfico de Arquitetura

**Entregas do Plano Gráfico de Arquitetura**

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma/ Representante (Obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Recurso do cliente	Responsabilidades
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (Obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
CMDB Manager (Obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquiteto(s) empresarial(is) (Recomendado)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (Recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (Recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.).
Proprietário dos dados de integração (Recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações que estão sendo integradas, dados que estão sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder da diretoria de governança técnica (Recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Proprietário do projeto (Recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações que estão sendo integradas, dados que estão sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (Recomendado)	Leads de desenvolvimento na plataforma ServiceNow.
Líder de risco e conformidade de TI (Recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow.
Arquiteto de segurança (Recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Proprietário/gerente da aplicação (Recomendado)	Possui e define dados e fluxos de processo para um determinado processo/produto (também conhecido como aplicação).
Provedor de serviços principal/lead do fornecedor de entrega (Recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

### Informações solicitadas/acesso

- Organização, dados, aplicação, integração, processo e documentação operacional. A solicitação de informações específica dependerá do escopo definido para cada entrega de iniciativa.
- Pode ser solicitado que o cliente conceda ao ServiceNow Impact Team acesso à instância do cliente para fins de fornecimento do Impact Accelerator durante o período de desempenho.

## Exclusões

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

## Aceleradores de avaliação do modelo de dados de serviço comum

Esses aceleradores fornecem informações sobre a avaliação do CSDM (Common Service Data Model).

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

Este acelerador fornece orientação para avaliar e melhorar os dados de base que fazem parte da sua estrutura do CSDM.

## Visão geral

O Common Service Data Model Assessment - Foundation Data - Advanced Accelerator fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva sobre o CSDM - Foundation Data e como ele oferece suporte a processos na plataforma ServiceNow. Estão incluídas interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para a organização do cliente.

Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte [Common Service Data Model](#).

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível no pacote Avançado.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 120 min.)

- Analise a abordagem da iniciativa e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Analisar os objetivos do cliente para a iniciativa
- Comunicar expectativa para a participação do cliente

### **i** Nota:

A iniciativa CSDM - Foundation Data Assessment requer a participação ativa do cliente e pode exigir a inclusão de várias funções do cliente para lidar com a abrangência da aplicação do CSDM Foundation Data em toda a organização.

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

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

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

### CSDM Foundation Data Analysis

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

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

- Analisar o conteúdo de práticas líderes
- Apresentar recomendações de CSDM - Dados de base
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

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

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

#### Entregas do CSDM

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

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (Obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
Líder do arquiteto empresarial (Obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativas gerais.
Campeão/Patrocinador do CSDM (Obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização
CSDM Data Modeler/Gerente (Obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM, trabalha com equipes para certificar dados.
CMDB Manager (Obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB, trabalha com equipes para certificar dados
Proprietários da aplicação (opcional)	Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD).
Proprietários do serviço de aplicações (opcional)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Proprietários do processo (opcional)	Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos auxiliares, como: gerenciamento de incidentes do ITSM, gerenciamento de mudanças do

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ITSM, integração de funcionários de RH ou solicitações do Customer Service Management.)
Proprietários do serviço (opcional)	Possui serviço. Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados para os serviços que possuem diretamente dados básicos, como Recursos Humanos, Customer Service Management, Serviços financeiros, Serviços de campo ou Instalações.
Líder da diretoria de governança técnica (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Provedor de serviço principal/lead de fornecedor (opcional)	Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

### Informações solicitadas/Acesso

- Questionário de admissão de avaliação do CSDM e CSDM - Autoavaliação de dados de base concluída pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecida pela equipe ServiceNow )
- Modelo de dados do CSDM atual
- Materiais de impacto, como Plano de Impacto do Cliente, Plano Gráfico de Arquitetura, Plano Gráfico de Valor, Mapa de Capacidades e Mapa de Adoção de Produto

### Exceções

Este acelerador não inclui o seguinte:

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

### Avaliação do CSDM (Common Service Data Model) – Total

Orientação para avaliar e melhorar a estrutura do CSDM

## Visão geral

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

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

#### **i** Nota:

A avaliação do CSDM envolve a participação ativa do cliente de várias funções do cliente para lidar com a abrangência da aplicação da estrutura do CSDM em toda a organização.

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

### Sessão de trabalho de início do cliente (até 2 horas)

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

### Sessão de trabalho de descoberta do estado atual do cliente (até 1,5 hora)

- Discutir o roadmap do CSDM do cliente
- Discutir aplicações e/ou serviços de prioridade máxima identificados do cliente
- Analisar o modelo de dados CSDM do cliente relacionado às aplicações e/ou serviços de prioridade máxima

### Sessão de trabalho de definição do escopo do cliente (até uma hora e meia)

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

**Avaliação detalhada do CSDM**

- Atividade de avaliação detalhada para o escopo definido que inclui a avaliação de pessoas, processos e tecnologia.
- A avaliação é realizada pelo arquiteto de plataforma em parceria com o proprietário da plataforma do cliente e dados relacionados, aplicações e/ou especialistas no assunto (SMEs).

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

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

**Entregas da avaliação do CSDM**

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

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

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

**Recursos do cliente solicitados**

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	

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

Tradução automática

## Informações solicitadas/Acesso

- Organograma
- Roadmap da ServiceNow

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

## Exceções

Este acelerador não inclui:

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

## Data Management and Governance

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

## Visão geral

O Data Management and Governance Accelerator fornece aos clientes de impacto uma autoavaliação, conteúdo de prática líder e orientação consultiva para gerenciar e controlar os dados em sua implementação ServiceNow para alcançar altos níveis de qualidade de dados.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

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

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

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

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

#### Sessão de análise do cliente (até 120 minutos)

- Apresentar recomendações de gestão de dados e governança de dados
- Analisar o conteúdo da prática líder
- Discutir possíveis próximas etapas para execução e medição

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

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

#### Entregas do Data Management and Governance

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

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (Obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.

Recurso do cliente	Responsabilidades
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
Arquiteto(s) empresarial(is) (Obrigatório)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (obrigatório)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (Obrigatório)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos, como usuários, grupos, locais, empresas e departamentos.
Representante do diretor de segurança da informação (Obrigatório)	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança da organização. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança.
Administrador de Segurança (Obrigatório)	Responsável por instalar, administrar, solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Diretor de conformidade e auditoria (Obrigatório)	Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimentos de auditoria.
CMDB Manager (Recomendado)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Proprietários dos dados (recomendado)	Responsável pelos dados relacionados a um processo, produto ou integração.

### Informações solicitadas/Acesso

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

- Arquitetura de dados, Modelo de dados/Modelo de dados lógicos/Dicionário de dados
- Matriz de necessidades de informação (ator/dados)
- Matriz de necessidades de relatório (ator / dados / relatório)
- Matriz de categorização de dados
- Matriz de fontes de dados
- RACI para Data Management
- Materiais de impacto, como Plano de Impacto do Cliente, Plano Gráfico de Arquitetura, Plano Gráfico de Valor, Mapa de Capacidades e Mapa de Adoção de Produto

### Exclusões

- Fornecer correção de escalação de dados
- Forneça assistência técnica prática com configuração de dados, personalização de dados ou solução de problemas de dados
- Forneça cobertura de gestão de dados, governança de dados ou ambos, para seus ambientes de não produção (por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT))
- Defina sua estratégia de dados

- Defina seu design de dados
- Definir, documentar ou ambos, de sua arquitetura de dados
- Avalie ou solucione problemas do seu CMDB (consulte o [Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração](#) Acelerador)
- Avalie ou solucione problemas de sua implementação da estrutura do CSDM (consulte o [Avaliação do modelo de dados de serviço \(CSDM\) comum - Dados de base - Avançada](#) Acelerador)
- Defina seus dados e integrações com sistemas ou aplicações externas
- Avalie ou solucione problemas de suas integrações de dados

### Revisão de Design

Avaliação do design da solução atual ou proposta

### Revisão de design - Avançada

Avaliação do design da solução atual ou proposta

### Visão geral

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

### O que Você Recebe

#### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

#### Sessão de trabalho do cliente (até 120 min.)

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

#### Entrega de revisão de design

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

#### Sessão de análise do cliente (até 60 min.)

Revisar Design Revisar Entrega.

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

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

## Recursos do cliente solicitados

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

## Informações solicitadas/Acesso

- Questionário de revisão de design preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
- Documentos de história para revisar para personalizações (documentos de processo; decisões de design; SOW de implementação se um parceiro estiver envolvido)
- Resultados, expectativas de valor, KPIs e métricas
- Considerações de integração
- Planos gráficos de arquitetura (se disponíveis) para o processo e a abordagem técnica (plug-ins etc.)
- Descrição detalhada do caso de uso da aplicação que está sendo revisada (deve incluir personas)
- Descrição detalhada dos pontos problemáticos da aplicação que está sendo revisada (se aplicável)

## Exceções

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

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

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

- Liberação
- Ágil

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

- Incidente
- Problema
- Catálogo de serviços
- Portal de serviços
- Conhecimento
- Liberação
- Ágil

Para revisões de design de aplicações personalizadas, a complexidade do design deve ser de pequena a média complexidade, conforme determinado a critério exclusivo do(s) consultor(es) do Impact Accelerator que fornece o Accelerator.

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

### Revisão de design - Total

Avaliação do design da solução atual ou proposta

### Visão geral

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

### O que Você Recebe

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

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

#### Sessão de trabalho do cliente (até 12 horas - divididas em dois dias de workshop)

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

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

Analisar o produto de revisão de design

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

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

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

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Proprietário da plataforma/negócios – Obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do Acelerador: responsável pelos negócios/processos que podem fazer parte do design da solução da ServiceNow
Líder/equipe de design: obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do Acelerador - responsável pelo design da solução da ServiceNow
Sênior Responsáveis pelo(s) serviço(s) funcional(is) - Obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do Acelerador: responsável pelo(s) serviço(s) que pode(m) fazer parte do design da solução da ServiceNow

Recurso do cliente	Responsabilidades
Sênior Proprietário(s) funcional(is) da empresa: obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do Accelerator, responsável pelos negócios que podem fazer parte do design da solução da ServiceNow

## Informações solicitadas/Acesso

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

- Informações do histórico da plataforma - Data/versão de implementação da plataforma; Famílias de aplicações implementadas; Implementações Atuais; Parceiros atuais ou anteriores; Governança de plataforma; Equipe de administração da plataforma
- Informações sobre a plataforma permanente – Diagramas arquitetônicos; Mapa(s) de integração; Problemas de desempenho ou plataforma em aberto; Próxima atualização planejada; Maturidade do CSDM/CMDB; Informações da comunidade de usuários; Abordagem de gestão de versões; Abordagem de Change Management; Informações do DevOps

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

- Informações do caso de negócios: metas e objetivos organizacionais; Casos de Uso; Fluxos de processo relacionados; Documento relacionado de funções e responsabilidades; Proprietário(s) do processo; Caso de negócios; Caso de benefício
- Informações de consideração de negócios– Abordagem de habilitação; Abordagem do Organizational Change Management; Política/Procedimento/ Requisitos padrão; Requisito(s) de auditoria/correção
- Informações de problemas em aberto- Problemas/feedback do usuário em aberto; Lacunas conhecidas do processo de negócios

### Documentos do Design Approach, incluindo:

- Informações de decisão arquitetônica: histórico de decisão arquitetônica; Opções alternativas consideradas; Áreas em que o suporte à arquitetura da plataforma é necessário
  - Informações da abordagem de design: conjunto completo de Histórias de usuários com abordagem técnica. Documentação de processo, com base em design; Entregar documentação
  - Informações do ciclo de desenvolvimento- Resultados de testes de ciclo completo; Lista de todos os Defeitos relacionados; Histórico de mudanças e versões, conforme disponível
- Slides de apresentação de negócios (a serem fornecidos pela ServiceNow para o cliente concluir)
  - Slides de apresentação da arquitetura (a serem fornecidos pela ServiceNow para conclusão do cliente)

## Exceções

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

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

### Avaliação de integridade

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

### Avaliação de integridade - Guiada

Fornecer informações sobre a integridade da sua instância ServiceNow.

### Visão geral

Avaliação de integridade - Guided fornece aos clientes orientados ao impacto uma análise técnica da integridade da instância ServiceNow via HealthScan, bem como orientação sobre como interpretar as descobertas. O objetivo é ajudar você a entender como sua instância se alinha às principais práticas e recomendações sobre como melhorar a integridade da instância.

### O que Você Recebe

#### Avaliação de instância

Avaliação de instância usando o ServiceNow HealthScan.

#### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- Como interpretar os achados do HealthScan
- Descobertas detalhadas do Cartão de pontuação do HealthScan

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

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

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pelo projeto, reúna-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, forneça acesso aos recursos necessários e conduza as ações da revisão.
Administrador (es) do sistema - Recomendado	Responsável pela manutenção e configuração da plataforma ServiceNow. Reúna-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator e forneça feedback sobre desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow.
Responsáveis pelo serviço: obrigatório	Responsável pela propriedade geral e pelas atividades diárias da instância da ServiceNow. Reúna-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator e forneça feedback sobre desafios e pontos problemáticos do ambiente da ServiceNow.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Desenvolvedores do sistema: obrigatório	Responsável pelas atividades de desenvolvimento na plataforma ServiceNow. Reúna-se com o consultor do Impact Accelerator da ServiceNow e forneça feedback sobre desafios e pontos problemáticos para o ambiente da ServiceNow

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções

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

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

## Avaliação de integridade - Avançada/Total

Orientação para medir e melhorar a integridade da instância

## Visão geral

A avaliação de integridade fornece aos clientes Impact Advanced e Total orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise técnica da integridade da instância da ServiceNow via HealthScan. Também inclui uma revisão dos principais indicadores de integridade da plataforma, como gerenciabilidade de instância, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário. Este acelerador tem como objetivo ajudar os clientes a entender como sua instância se alinha às principais práticas e melhorar a integridade da instância.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Sessão do cliente da Descoberta (até 60 min.)

Entenda os pontos problemáticos do cliente e as áreas de foco desejadas para a avaliação de integridade.

### Avaliação de instância

Avaliação de instância usando o ServiceNow HealthScan.

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- Como interpretar os achados do HealthScan
- Descobertas detalhadas do Cartão de pontuação do HealthScan e do SprintScan

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

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

**Informações solicitadas/Acesso**

Para obter acordos e termos do cliente, consulte a descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Avaliação de integridade - Avançado/Total não está disponível no momento para clientes auto-hospedados.

**Estratégia de integração**

Orientação sobre o processo de integração

**Estratégia de integração - Avançada**

Este acelerador fornece orientação sobre o processo de integração.

**Visão geral**

A Estratégia de integração - Avançada fornece aos clientes de impacto o conteúdo de práticas líderes e orientação consultiva sobre o processo de integração, incluindo

considerações de design e ferramentas recomendadas da plataforma conforme elas se relacionam com a plataforma ServiceNow.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

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

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

### Sessão de análise do cliente (até 120 minutos)

- Analisar o conteúdo de práticas líderes
- Apresentar recomendações de estratégia de integração
- Discutir possíveis próximas etapas para execução/medição

### Entregas da Estratégia de Integração

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

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

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

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Administrador da plataforma: obrigatório	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
ServiceNow Arquiteto de plataforma - Obrigatório	Responsável pela arquitetura ServiceNow do cliente, planejamento de integração e design de arquiteturas de integração; envolvido ativamente na governança abrangente da plataforma ServiceNow do cliente.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder do arquiteto empresarial – Obrigatório	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativas gerais.
Proprietários dos dados - Recomendado	Responsável pelos dados relacionados a uma integração.

### Informações solicitadas/Acesso

- Documento(s) de Estratégia de Integração Existente(s)
- Conceito de arquitetura empresarial de operações ou documento de visão geral do programa
- Resumo da lista de integrações
- Documentos de exemplo: diagrama(s) arquitetônico(s), modelo(s) de fluxo do processo de negócios, modelo(s) de dados, diagrama(s) de fluxo de dados.
- Conceito de Operações da Gestão de mudanças da plataforma ou documento de visão geral do programa
- Dados de base do CSDM – resumo das tabelas integradas a sistemas externos e todas as personalizações relacionadas às tabelas de dados de base

### Exceções

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

### Estratégia de integração - Total

Orientação sobre o processo de integração

### Visão geral

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

### O que Você Recebe

Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Selecionar oferta (o cliente pode selecionar uma oferta em uma oportunidade, consulte a tabela abaixo)
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

Oportunidade	Oferta
Arquitetura empresarial	Avalie a plataforma ServiceNow e o cenário da arquitetura empresarial para buscar oportunidades de valor para integrações estratégicas
Como a ServiceNow poderia atender à arquitetura empresarial do cliente?	Análise os fluxos de dados dos principais processos para entender onde as oportunidades

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

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

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

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

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

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

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

**Entregas da Estratégia de Integração**

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação

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

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

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow
Administrador da plataforma: obrigatório	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow
Arquiteto da plataforma ServiceNow - Obrigatório	Responsável pela arquitetura ServiceNow do cliente, planejamento de integração e design de arquiteturas de integração; ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma ServiceNow do cliente
Líder do arquiteto empresarial – Obrigatório	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativas gerais
Responsáveis pela integração: obrigatório	Responsável pela integração de sistemas - dados, processos, automação de processos
Sênior Responsáveis pelo serviço funcional: obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do acelerador, responsável pelo(s) serviço(s) que pode(m) estar se integrando à ServiceNow
Sênior Responsáveis funcionais pela empresa: obrigatório	Conforme relacionado ao escopo do Accelerator, responsável pelos negócios que podem estar se integrando à ServiceNow

Tradução automática

## Informações solicitadas/Acesso

- Documentação da arquitetura do MID Server (se aplicável)
- Pode ser solicitado que o Cliente conceda à Equipe de Impacto da ServiceNow acesso à instância do Cliente para fins de fornecimento do Acelerador de Impacto durante o período de desempenho
- Informações da plataforma
  - Data/versão de implementação da plataforma
  - Fluxos de trabalho implementados (por exemplo, TI, cliente, funcionário)
  - Famílias de aplicações implementadas
  - Implementações atuais
- Arquitetura empresarial

- Organograma
- Diagrama(s) de arquitetura
- Mapa(s) de rede/diagrama(s)
- Mapa(s) de integração
- Modelo(s) de fluxo do processo de negócios
- Modelo(s) de dados
- Diagrama(s) de fluxo de dados
- Padrões de segurança de dados e conformidade
- Padrões/processo de autenticação e autorização
- Entrada de inventário de arquitetura empresarial (a planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por um documento com informações semelhantes)
- Ingestão de inventário de dados de base (a planilha será fornecida ao cliente; pode ser substituída por um documento com informações semelhantes)

## Exceções

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

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

## Topologias de várias instâncias

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

## Visão geral

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

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

### **Nota:**

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

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

- Introduza o Acelerador e defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunicar expectativa para a participação do cliente

- Introduzir drivers de negócios para várias instâncias de produção
- Introduzir quatro topologias de várias instâncias
- Solicitar a conclusão do questionário de admissão, três casos de uso, e fornecer outras entradas solicitadas

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

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

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

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

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

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

**Entregas de topologias de várias instâncias**

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

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (Obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela ServiceNow arquitetura, estratégia e governança da plataforma.
Arquiteto(s) empresarial(is) (Obrigatório)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsáveis pelo serviço (recomendado)	Responsável pelos fluxos de dados e de processo relacionados a um serviço, processo ou integração específico.

## Pré-requisito

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

## Acesso às informações solicitadas

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

## Exceções

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

## Governança técnica

Orientação sobre gestão de governança técnica da plataforma ServiceNow

## Visão geral

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

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que você obtém

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Workshop do cliente (até 4 horas)

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

**Resultados de governança técnica**

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

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às entregas de governança técnica
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Arquiteto de plataforma	Fornecer uma visão holística da plataforma ServiceNow, processos e outros sistemas, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais.
Patrocinador executivo	Contato estratégico primário da ServiceNow

**Informações/acesso solicitados**

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - regulamentos, listas de participantes do quadro, etc.
- Os Aceleradores de Impacto de Governança de Estratégia, Governança de Portfólio e Arquitetura Blueprint são pré-requisitos para a Carta de CoE do Acelerador de Governança Técnica
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Funções e responsabilidades da equipe da plataforma
- Documentação de política técnica (por exemplo, políticas de gestão de plataforma, visão geral de integrações, processo de clonagem, ANS)

**Exceções**

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

## Aceleradores de estratégia

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

## Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

### **i** Nota:

Clientes do US Public Sector (USPS): como parte da missão da ServiceNow de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinados produtos do Impact, Aceleradores do Impact ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido ao maneira como operam. O Acelerador do Setor Público dos EUA oferece aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares e/ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS para os respectivos pacotes são indicados com \*\* na tabela.

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Acelerador de adoção		#	#
Centro de excelência e design de inovação		#	✓
Acelerador de preparação para o exame de certificação		#	#
Compromisso do campeão		#	✓
Avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management		#	#
Desenvolver estratégia de parceiro		#	✓
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#
Relatório de valor sob demanda	#	✓	✓
Governança de portfólio		#	#
Avaliação de maturidade do Project Portfolio Management		#	#
Governança da ServiceNow			#

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Revisão de funções e pessoal		#	✓
Governança de estratégia		#	#
Avaliação de prontidão de sucesso (SRA)		#	#
Avaliação da estratégia de treinamento		#	#
Visão e Estratégia		#	✓

### Acelerador de adoção

O Adoption Accelerator fornece orientação sobre ferramentas e suporte disponíveis para habilitação de mudança.

### Visão geral

O Adoption Accelerator fornece aos clientes de impacto ferramentas e suporte para iniciar seus próprios programas de habilitação de mudança para impulsionar a adoção do usuário em suas organizações. Ele ajuda os clientes a obter uma compreensão mais profunda do valor e da finalidade dos modelos fornecidos no kit de ferramentas de adoção (e quando e como usá-los) da metodologia de mudança da ServiceNow e técnicas para executar uma análise de parte interessada, plano de compromisso de campeão, plano de comunicação e treinamento plano.

### O que Você Recebe

#### Pré-compromisso e planejamento

- Questionário de pré-compromisso enviado ao cliente para conclusão
- Sessão de planejamento do cliente (até 30 min.)

#### Sessão do cliente de adoção n° 1 (até 120 minutos)

- Revisão da metodologia de habilitação de mudança da ServiceNow, dos modelos de kit de ferramentas de adoção e das principais práticas de habilitação de mudança
- Começar a avaliar os grupos de partes interessadas e a desenvolver um plano de trabalho de habilitação de mudança

#### Sessão do cliente de adoção n° 2 (até 120 minutos)

Revisão de:

- Principais práticas para criar uma rede de promotores de mudança
- Como os líderes podem se tornar conhecedores da plataforma ServiceNow para que possam ajudar a impulsionar mudanças em sua organização. Aproveitando os recursos de habilitação de campeão disponibilizados pela ServiceNow

#### Sessão do cliente de adoção n° 3 (até 120 minutos)

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

**Sessão do cliente de adoção n° 4 (até 120 minutos)**

Revisão de:

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

Todas as sessões fornecidas remotamente.

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Mudar lead(s)- Obrigatório	Gerencia o programa de ativação de mudança da ServiceNow do cliente.
Lead(s) de comunicação - Obrigatório	Rascunha e publica comunicações internas do cliente.
Lead(s) de treinamento - Obrigatório	Gerencia a implementação do treinamento de usuários do processo da ServiceNow para a organização.

**Informações solicitadas/Acesso**

N/A – nenhuma informação adicional ou acesso a dados é solicitado.

**Exceções**

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

**Centro de excelência e design de inovação**

Informações sobre o centro de excelência e o design de inovação.

**Centro de excelência e design de inovação - Avançado**

Orientação sobre como implementar um Centro de Excelência da ServiceNow

**Visão geral**

O Design do Centro de excelência e inovação (CoEI) fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para criar um CoEI da ServiceNow em sua organização, incluindo funções e descrições organizacionais recomendadas. A intenção é ajudar os clientes a usar o CoEI como um veículo para realizar e acelerar o valor que recebem da ServiceNow.

**O que Você Recebe**

**Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explicar o conceito de um CoEI e sua importância

- Compartilhar recursos e atribuir leituras
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas; definir plano para avaliação

**Sessões de descoberta do cliente ou Workshop de meio dia (até 4 horas)**

- Analisar como a estrutura atual da organização do cliente atende às necessidades do cliente
- Ajudar o cliente a identificar possíveis lacunas na estrutura da organização do cliente

**Diagrama de CoEI**

Estrutura organizacional CoEI recomendada.

**Sessão de análise do cliente (até 60 min.)**

- Revisar entrega do diagrama CoEI
- Revisar funções e responsabilidades funcionais recomendadas

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CoEI
- Assistência com recomendações de execução e métricas para medir o progresso
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Líder da equipe de desenvolvimento da ServiceNow - Recomendado	Leads de desenvolvimento na plataforma ServiceNow.

**Informações solicitadas/Acesso**

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

## Exceções

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

### Centro de excelência e design de inovação – Total

Orientação sobre como implementar um Centro de excelência e inovação (CoEI) da ServiceNow

## Visão geral

O Design do Centro de excelência e inovação (CoEI) fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes, orientação prescritiva e suporte para criar um CoEI da ServiceNow em sua organização, incluindo funções e descrições organizacionais recomendadas. A intenção é ajudar os clientes a usar o CoEI como um veículo para realizar e acelerar o valor que recebem da ServiceNow.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Explicar o conceito de um CoEI e sua importância
- Compartilhar recursos e atribuir leituras
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas; definir plano para avaliação

### Sessões da Descoberta do cliente - Workshops (até 12 horas)

- Analisar como a estrutura atual da organização do cliente atende às necessidades do cliente
- Ajudar o cliente a identificar possíveis lacunas na estrutura da organização do cliente
- Desenvolver uma estrutura organizacional CoEI recomendada

### Diagrama de CoEI

Estrutura organizacional CoEI recomendada.

### Sessão de análise do cliente (até 60 min.)

- Revisar entrega do diagrama CoEI
- Revisar funções e responsabilidades funcionais recomendadas

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CoEI
- Assistência com recomendações de execução e métricas para medir o progresso
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Líder da equipe de desenvolvimento da ServiceNow - Recomendado	Leads de desenvolvimento na plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas/Acesso

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

## Exceções

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

## Acelerador de preparação para o exame de certificação

Preparação para o exame de certificação técnica

## Visão geral

O Certification ExamPreparation Accelerator oferece aos clientes do Impact cursos sob demanda (incluindo cursos de preparação para a certificação geral e principal\*) e acesso remoto a um profissional de treinamento da ServiceNow para perguntas e respostas sobre categorias de certificação técnica específicas. O objetivo é ajudar a aumentar as taxas de aprovação dos clientes nos exames de certificação técnica da ServiceNow.

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

## O que você obtém

### Curso sob demanda "Introdução à certificação"

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

### Curso(s) de preparação para o exame de certificação

Curso(s) sob demanda correspondente(s) a Certificações de Linha Principal específicas para as quais o Cliente está se preparando. Esses cursos específicos de certificação fornecem informações sobre o que estudo e exemplos de perguntas para se preparar para o exame. Depois de concedido, o

Impact Team fornecerá instruções ao cliente para acessar o curso aplicável, ao qual o cliente terá acesso por 30 dias.

Escolha um dos seguintes cursos sob demanda:

## TI

- Especialista em implementação certificado – Application Portfolio Management
- Especialista em implementação certificado – Cloud Provisioning and Governance
- Especialista em implementação certificado – Discovery
- Especialista em implementação certificado – Gestão de eventos
- Especialista em implementação certificado – Hardware Asset Management
- Especialista em implementação certificado – IT Service Management
- Especialista em implementação certificado – Project Portfolio Management
- Especialista em implementação certificado – Service Mapping
- Especialista em implementação certificado – Provedor de serviço
- Especialista em implementação certificado – Software Asset Management

## Segurança

- Especialista em implementação certificado – Risco e conformidade
- Especialista em implementação certificado – Security Incident Response
- Especialista em implementação certificado – Vendor Risk Management
- Especialista em implementação certificado – Vulnerability Response

## Atendimento ao cliente

- Especialista em implementação certificado – Customer Service Management
- Especialista em implementação certificado – Field Service Management

## Recursos Humanos

Especialista em implementação certificado – Recursos Humanos

## Desenvolvimento de aplicações da plataforma

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

**Sessão do cliente no horário de expediente virtual (até 60 min.)**

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

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

**Recursos do cliente solicitados**

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

**Informações/acesso solicitados**

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

**Exceções**

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

**Compromisso do campeão**

Informações sobre o engajamento do campeão.

**Compromisso do campeão - Avançado**

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

**Visão geral**

O Compromisso do Campeão fornece aos Campeões do Impact Customer as principais práticas de conteúdo e orientação prescritiva para comunicar com eficácia a proposta de valor e os benefícios de usar a plataforma ServiceNow em suas organizações. O compromisso do campeão inclui a habilitação de um campeão.

**O que Você Recebe****Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega do compromisso do campeão
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas do cliente relacionadas à atividade do campeão

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

Reuniões com o cliente para discutir:

- Atividade atual do campeão
- Opções de atividade do campeão
- Finalizando um Plano de Campeão

**Entregável do compromisso do campeão**

Plano de Campeão Documentado que define o que o Campeão pode participar e realizar (internamente em sua organização e externamente) no próximo ano.

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

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

**Recursos do cliente solicitados**

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

**Informações solicitadas/Acesso**

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

**Exceções**

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

**Compromisso do campeão - total**

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

**Visão geral**

O Compromisso do Campeão fornece aos Campeões do Impact Customer as principais práticas de conteúdo e orientação prescritiva para comunicar com eficácia a proposta de valor e os benefícios de usar a plataforma ServiceNow em suas organizações. O Compromisso do Campeão inclui a habilitação para três Campeões.

**O que Você Recebe**

**Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)**

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega do compromisso do campeão
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas do cliente relacionadas à atividade do campeão

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

Reuniões com o cliente para discutir:

- Atividade atual do campeão
- Opções de atividade do campeão
- Finalizando um Plano de Campeão

#### Entregável do compromisso do campeão

Plano de Campeão Documentado que define o que o Campeão pode participar e realizar (internamente em sua organização e externamente) no próximo ano.

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

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

### Recursos do cliente solicitados

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

### Informações solicitadas/Acesso

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

### Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

### Avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management

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

## Visão geral

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

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

### Sessão de início da avaliação de maturidade do CSM (até 120 minutos)

Fornece o seguinte:

- Uma visão geral da avaliação de maturidade do CSM
- Expectativas e atividades de compromisso
- Visão geral das principais funções e responsabilidades
- Orientação para escolher participantes da avaliação

### Questionário de avaliação de maturidade do CSM

Os participantes da avaliação preencherão o questionário de maturidade do CSM de forma independente.

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

O esquadrão de impacto fará o seguinte:

- Revisar e analisar as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e principais práticas
- Programar uma sessão de leitura para discutir os resultados e as recomendações

### Sessão de leitura de recomendações da avaliação de maturidade do CSM (até 120 minutos)

O Esquadrão de Impacto fará o seguinte:

- Apresentação dos resultados da avaliação
- Discussão das recomendações direcionadas
- Forneça um plano e recursos sugeridos

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	<p>Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.</p> <p>Especificamente para a avaliação de maturidade do CSM, esse indivíduo é o contato primário durante o compromisso e executa as seguintes responsabilidades:</p>

Recurso do cliente	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reúne e compartilha a lista de participantes da avaliação</li> <li>• Garante a conclusão da avaliação pelos participantes</li> <li>• Fornece financiamento para saídas com base nas recomendações</li> </ul>
Especialistas no assunto (Obrigatório)	<p>Inclui as pessoas na sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluir a avaliação até o prazo acordado</li> <li>• Fazer perguntas ou preocupações o mais rápido possível</li> </ul>

## Informações solicitadas/Acesso

N/D

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação das recomendações do CSM nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Desenvolver estratégia de parceiro

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

### Desenvolver estratégia de parceiro - Avançado

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

## Visão geral

Desenvolver estratégia de parceiro fornece aos clientes de impacto orientação para identificar e avaliar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado aos seus objetivos de negócios e tenha a experiência necessária para ajudá-los a alcançar o resultado desejado.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Sessões do cliente da Descoberta (até 5 horas no total)

Reuniões com o cliente para discutir:

- Desempenho do parceiro existente
- Necessidades atuais do parceiro
- Planejar para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para um resultado desejado

**Entregável da estratégia do parceiro**

Recomendações documentadas para ajudar o cliente a identificar e avaliar parceiros para o resultado desejado.

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao plano de parceiro
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Parte interessada executiva primária – Obrigatório	Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

- Roadmap(s) de implementação
- Relacionamentos de parceiro existentes
- RFPs pendentes emitidos pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

**Exceções**

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

**Desenvolver estratégia de parceiro – Total**

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

**Visão geral**

Desenvolver estratégia de parceiro fornece aos clientes de impacto orientação para identificar, avaliar e selecionar um parceiro de implementação da ServiceNow que esteja alinhado aos seus objetivos de negócios e tenha a experiência necessária para ajudá-los a obter valor com seu investimento na ServiceNow.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Sessões do cliente da Descoberta (até 10 horas no total)

Reuniões com o cliente para discutir:

- Maturidade da função de gestão de parceiros
- Desempenho do parceiro existente
- Expectativas para novos relacionamentos de parceiros
- Melhorar os processos de gestão e seleção de parceiros

### Entregável da estratégia do parceiro

- Leitura de análise sobre o estado atual da função de gestão de parceiros
- Recomendações documentadas sobre como modificar e/ou melhorar os processos de gestão e seleção de parceiros

### Sessão de acompanhamento do cliente (até 20 horas no total)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à entrega da estratégia do parceiro
- Oferecer orientação sobre a gestão de parceiros do cliente, conforme necessário

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Parte interessada executiva primária – Obrigatório	Responsável por selecionar e gerenciar o parceiro.

## Informações solicitadas/Acesso

- Roadmap(s) de implementação
- Relacionamentos de parceiro existentes
- RFPs pendentes emitidos pelo cliente (as respostas do parceiro não devem ser compartilhadas com a ServiceNow)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela avaliação, identificação, seleção, habilitação ou gestão de parceiros.

### Avaliação de maturidade de HRSD

Este acelerador fornece orientação sobre o processo atual do HRSD (HR Service Delivery, Entrega de serviço de RH) e a maturidade da função na sua instância ServiceNow.

## Visão geral

O HRSD Maturity Assessment Accelerator fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo gerados. O Acelerador tem como objetivo avaliar lacunas com a implementação do produto HRSD com base nos casos de uso da sua empresa com recomendações direcionadas sobre o que fazer em seguida para agregar mais valor à plataforma.

Todas as aplicações e recursos de HRSD estão dentro do escopo, incluindo Caso e Conhecimento, Central do funcionário e Portal, Eventos de ciclo de vida/Integração/Jornadas, Gestão de documentos de funcionários, Integrações de HCM e recursos específicos da loja, como o Manager Hub. Consulte [HR Service Delivery](#) para obter informações adicionais sobre aplicações HRSD.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

### Visão geral de aprendizagem (até 90 minutos)

- Descreva e apresente o Acelerador para explicar o processo de avaliação
- Conduzir o questionário de maturidade de adoção de HRSD

### Relatório de avaliação de maturidade de HRSD

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de nossos líderes de HRSD e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não aprovados no modelo padrão de rastreamento/andar/executar do NowCreate
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

### Leitura do cliente (até 90 minutos)

- Entregar relatório de avaliação de maturidade de HRSD
- Revisar relatório de avaliação de maturidade de HRSD
  - Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade de HRSD
  - Discutir um rascunho do roadmap de adoção

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

- Analisar o andamento do cliente
- Identificar recursos adicionais para alcançar os objetivos do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema e Administrador(es) de HRSD (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório (recomendado)	Reúne-se com o ServiceNow Impact Consultor do Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow Impact atividades do Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.
Desenvolvedores (opcional)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Partes interessadas do negócio (opcional)	Linha de proprietários de negócios fora do RH.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Solicitamos que o questionário de maturidade de HRSD seja concluído pelo cliente praticamente pelo menos duas semanas antes da leitura do cliente.

**Exceções**

Este Acelerador de impacto não inclui uma revisão técnica do HRSD.

A ferramenta não é automatizada e não apresenta recomendações automatizadas. A avaliação de outros recursos do EWF além do HRSD não está incluída.

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações feitas com base na Avaliação de Maturidade da Entrega de Serviço de RH.

**Avaliação de maturidade do ITSM**

Orientação sobre o processo atual do ITSM e maturidade da função, com recomendações direcionadas sobre o que fazer em seguida para agregar mais valor à plataforma.

## Visão geral

A Avaliação de maturidade do ITSM fornece um acelerador de adoção do ITSM completo, fornecendo aos clientes um snapshot da maturidade do processo atual e recomendações sobre o que fazer a seguir para melhorar o retorno de valor na plataforma.

## O que Você Recebe

### Aprendizagem – Visão geral (até 60 min.)

- Descrever e apresentar o acelerador
- Questionário de maturidade

### Relatório de avaliação de maturidade do ITSM

O relatório de avaliação de maturidade do ITSM inclui:

- Pontuação de maturidade
- As "cinco principais recomendações" baseadas nas principais práticas da ServiceNow
- Conteúdo, aceleradores e próximas etapas quando aplicável
- Leitura do Excel da lista de recomendações completa

### Leitura do cliente (até 90 minutos)

- Entregar relatório de avaliação de maturidade do ITSM
- Revisar relatório de avaliação de maturidade do ITSM

### Sessão de acompanhamento do cliente (opcional na solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Analisar o andamento do cliente
- Identificar quaisquer recursos adicionais para atingir os objetivos do Cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Proprietário do processo: obrigatório	Possui o processo que está sendo revisado.
Gerenciamento da Central de serviços de TI - Obrigatório	Conclui o questionário de avaliação de maturidade
Especialistas no assunto – Recomendado	Conclui o questionário de avaliação de maturidade

## Informações solicitadas/Acesso

O questionário de maturidade do ITSM é concluído pelo cliente pelo menos duas semanas antes da leitura do cliente, que é fornecida pela ServiceNow.

## Exceções

Este acelerador é limitado aos seguintes recursos no ITSM:

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Request Management
- Gestão de mudanças
- Gestão de melhorias contínuas
- Central de serviços
- CDSM Foundations

## Relatório de valor sob demanda

Os clientes podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor comercial sob demanda.

### Relatório de valor sob demanda - Guiado

Os clientes podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor comercial sob demanda.

## Visão geral

O acelerador de relatório de valor sob demanda permite que os clientes guiados obtenham um relatório de valor sob demanda fora de sua cadência anual para objetivos e resultados de negócios padrão da ServiceNow.

O relatório de valor sob demanda ajuda os clientes a aprender como podem continuar a acelerar o valor que estão obtendo com a ServiceNow e com o Impact.

## O que Você Recebe

- Relatório de valor para um produto

### **i** Nota:

Somente objetivos de negócios padrão e resultados no Plano Gráfico de Valor para produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de Valor

- Recomendações para acelerar o valor

O relatório de valor fornece melhoria incremental em comparação com um período anterior. A ServiceNow recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho. Isso é para contabilizar fatores como sazonalidade, mas qualquer outra frequência pode ser usada com base nas necessidades dos clientes.

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietários da empresa - Opcional	Linha de proprietários de serviço de negócios fora da TI.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a [Descrição do Acelerador de Impacto aplicável](#). 

### Exceções

- O Valor Gráfico precisa ser concluído antes de solicitar este acelerador
- A coleta de dados, as linhas de base e os valores reais precisam ser concluídos pelo cliente
- Relatórios Operacionais
- Objetivos e métricas personalizados

### Relatório de valor sob demanda - Avançado

Os clientes avançados podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor comercial sob demanda.

### Visão geral

O acelerador de relatório de valor sob demanda permite que os clientes avançados obtenham um relatório de valor fora de sua cadência anual para objetivos e resultados de negócios padrão da ServiceNow.

O relatório de valor informará a discussão estratégica que a equipe tem com o cliente sobre como ele pode continuar a acelerar o valor que está obtendo com a ServiceNow e com o Impact.

### O que Você Recebe

- Relatório de valor para até dois produtos

#### Nota:

Somente objetivos de negócios padrão e resultados no Plano Gráfico de Valor para produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de Valor.

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se mais objetivos de negócios e resultados para produtos selecionados forem necessários fora do Blueprint de valor inicial criado durante o Impact Foundations.

O relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. A ServiceNow recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho. Isso é para contabilizar fatores como sazonalidade, mas qualquer outra frequência pode ser usada com base nas necessidades dos clientes.

## Recursos do cliente solicitados

O Cliente fornecerá os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o Termo de Assinatura do Impact. A mesma equipe pode preencher várias responsabilidades:

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietários da empresa - Opcional	Linha de proprietários de serviço de negócios fora da TI.
Especialista em relatório/análise	Responsável pelo esforço de coleta de dados

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a [Descrição do Acelerador de Impacto aplicável](#).

## Exceções

### Pré-requisitos:

- O Valor Gráfico precisa ser concluído antes de solicitar este acelerador
- A coleta de dados, as linhas de base e os valores reais precisam ser concluídos pelo cliente

### Este recurso NÃO incluirá:

- O desempenho operacional não está incluído
- Objetivos e métricas personalizados não são incluídos no relatório de valor

## Relatório de valor sob demanda - total

Os clientes podem usar este acelerador para solicitar um relatório de valor comercial sob demanda.

## Visão geral

O acelerador de relatório de valor sob demanda permitirá que os clientes da Total obtenham um relatório de valor fora de sua cadência anual para objetivos e resultados de negócios padrão da ServiceNow.

O relatório de valor sob demanda informa uma discussão estratégica que a equipe tem com o cliente sobre como ele pode continuar a acelerar o valor que está obtendo com a ServiceNow e com o Impact.

## O que Você Recebe

- Relatório de valor para até dois produtos

### **i** Nota:

Todos os objetivos e resultados de negócios padrão e personalizados no Plano Gráfico de Valor para produtos selecionados podem fazer parte do Relatório de Valor.

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se forem necessários mais objetivos de negócios e resultados para produtos selecionados fora do Blueprint de valor inicial criado durante o Impact Foundations.

O relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. A ServiceNow recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar a melhoria de desempenho. Isso é para contabilizar fatores como sazonalidade, mas qualquer outra frequência pode ser usada com base nas necessidades dos clientes.

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo - Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietários da empresa - Opcional	Linha de proprietários de serviço de negócios fora da TI.
Especialista em relatório/análise	Responsável pelo esforço de coleta de dados

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a [Descrição do Acelerador de Impacto aplicável](#). 

## Exceções

- O Plano Gráfico de Valor deve ser concluído antes de solicitar este acelerador
- A coleta de dados, as linhas de base e os valores reais devem ser concluídos pelo cliente
- O desempenho operacional não está incluído

## Portfólio Governance

Orientação sobre como criar um processo de gestão de portfólios estratégicos

## Visão geral

O Portfólio Governance fornece aos clientes de impacto as principais práticas e orientações prescritivas sobre o processo de gestão de demanda, incluindo geração de demanda, pontuação de demanda e a transição para design/desenvolvimento. Este Impact Accelerator tem como objetivo ajudar os clientes a criar uma capacidade de governança de portfólio que esteja conectada à governança estratégica, criando um alinhamento entre empresas em prioridades estratégicas para obter soluções mais eficazes e holísticas para aumentar a velocidade de retorno.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que você obtém

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa para a participação do cliente.
- Solicite dados e outras entradas.

### Workshop do cliente (até 4 horas)

- Analise o estado atual da gestão de demandas.
- Discuta o conteúdo da principal prática.
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar.

### Resultados do Portfólio Governance

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

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às entregas de governança de portfólio.
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas.

## Recursos do cliente solicitados

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

## Informações/acesso solicitados

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - regulamentos, listas de participantes do quadro, etc.
- Charter de CoE
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Pasta de trabalho de processo de demanda - formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Pasta de trabalho do processo do EA
- Planos de projeto e cronogramas de implementação
- Políticas de revisão de design
- Metodologia e processo de desenvolvimento (ágil e/ou cascata)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de gestão de portfólios.

### Avaliação de maturidade do Project Portfolio Management

O Acelerador de avaliação da maturidade do Project Portfolio Management (PPM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o PPM.

## Visão geral

A avaliação de maturidade do Project Portfolio Management fornece aos clientes de impacto avançado e total orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade de sua ServiceNow instância de PPM. A Avaliação tem como objetivo ajudá-lo a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma visão geral dos projetos como uma única entidade para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos comerciais ideais.

Consulte [Project Portfolio Management](#) para obter informações sobre o PPM.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

### Sessão de início da avaliação de maturidade PPM (até 120 minutos)

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

### Questionário de avaliação de maturidade

Cada participante da sua avaliação será solicitado a preencher de forma independente um questionário de avaliação de maturidade em PPM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto de PPM.

### Análise de resultados do questionário (tempo determinado pela Equipe de Impacto, conforme necessário)

Seu Esquadrão de Impacto irá:

- Revisar e analisar as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornecer orientações que ajudarão você a entender como maximizar seu investimento em produtos de PPM

**Relatório de avaliação de maturidade do PPM**

O relatório de avaliação é um resultado do questionário e da entrada de nossos líderes de PPM e inclui o seguinte:

- Pontuação de maturidade
- As cinco principais recomendações de recursos de produto não aprovados para PPM
- Iniciativas adicionais ou aceleradores de impacto a serem conduzidos ou recomendações específicas para alcançar resultados
- Uma lista completa de recomendações observadas

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

- Entregar o relatório de avaliação de maturidade do PPM
- Analise o relatório de avaliação de maturidade do PPM:
  - Apresentar os resultados da avaliação
  - Discutir recomendações direcionadas
  - Forneça um plano sugerido e recursos para ajudá-lo a decidir quais recomendações implementar

**Acompanhamento (até 60 min.)**

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade de PPM
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

**Recursos do cliente solicitados**

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

**Exclusões**

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela execução do plano fornecido.

## Governança da ServiceNow

Orientação sobre como criar quadros e políticas de governança da ServiceNow.

### Visão geral

O ServiceNow Governance fornece aos clientes de impacto uma estrutura que simplifica a tomada de decisão necessária para definir como sua organização deve usar e gerenciar a plataforma ServiceNow. Isso inclui a configuração de governança em estratégia, portfólio e domínios técnicos. Este Impact Accelerator tem como objetivo ajudar os clientes a impulsionar sua visão de transformação, entregando o trabalho certo no momento certo e mantendo a integridade técnica de sua implementação da ServiceNow.

### O que Você Recebe

#### Sessão introdutória do cliente

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Analise o material educacional sobre governança da ServiceNow em estratégia, portfólio e domínios técnicos
- Solicitar dados e outras entradas do cliente

#### Sessões da Descoberta

- Avalie o modelo de governança atual em estratégia, portfólio e domínios técnicos, incluindo:
  - Decisões do roadmap de visão e estratégia do cliente
  - Gestão de demandas do cliente
  - Gestão de ambiente, plataforma, dados e desenvolvimento do cliente
- Discutir conteúdo de prática líder
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar

#### Workshops do cliente

- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança de estratégia e a diretoria executiva
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança de portfólio e o quadro de demanda
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança técnica e o quadro de governança técnica
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como os três principais domínios de governança funcionam juntos

#### **i** Nota:

Cada workshop inclui material educacional e atividades interativas que ajudarão o cliente a projetar seus quadros de governança e políticas de governança da ServiceNow.

#### Entregas de governança

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação
- Rascunhos de projetos para modelo de governança e processos

#### Acompanhamento da sessão do cliente

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às entregas de governança
- Oportunidade de executar simulações de governança adicionais para testar a nova estrutura de governança do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

#### Recursos do cliente solicitados

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

#### Informações solicitadas/Acesso

##### Governança de estratégia:

- Organograma para consumidores e entrega na plataforma
- Visão e estratégia definidas para a ServiceNow
- Roadmap estratégico e roadmap técnico para a ServiceNow
- OKRs, temas e épicos documentados
- Resultados de negócios alinhados à plataforma
- Caso de negócio ou modelos de caso de negócio relacionados à plataforma
- Documentos de governança de TI relacionados à plataforma
- Documentos do conselho diretor, por exemplo
  - locações
  - listas e funções dos participantes do quadro
  - agendas do conselho diretivo

##### Governança de portfólio:

- Detalhes de todos os fóruns de demanda de nível empresarial
- Quaisquer processos e fóruns de demanda da ServiceNow existentes, por exemplo: processo, formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.

- Documentos existentes do quadro de demandas, por exemplo: regulamentos, listas de participantes do quadro, agendas
- Uma exibição de qualquer demanda futura ou em andamento da plataforma, incluindo planos de projeto e linhas do tempo
- Organograma - destinado especificamente a destacar a origem da demanda
- Regulamento do CoE (se houver)
- Pasta de trabalho do processo do EA
- Metodologia e processo de desenvolvimento (ágil e/ou cascata)
- Pontuação de demanda e critérios de ponderação

#### **Governança técnica:**

- Documentos de governança de tecnologia (estabelecimentos, agendas) - especificamente
  - Qualquer governança de tecnologia em toda a empresa que possa precisar de alinhamento com
  - Quaisquer padrões de arquitetura de tecnologia de toda a empresa a serem observados
  - Quaisquer quadros de governança técnica de plataforma existentes
- Plano gráfico de arquitetura
- Backlog do projeto
- plano estratégico de TI
- Pontos problemáticos, fatores de negócios e resultados de negócios desejados

#### **Exceções**

A ServiceNow não é responsável pela execução da política ou do processo de governança de estratégia.

#### **Revisão de Funções e Pessoal**

Informações sobre pessoal e funções.

#### **Revisão de Funções e Pessoal - Avançada**

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

#### **Visão geral**

A Revisão de funções e pessoal fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções, responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente em sua equipe do programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em apoio a suas Estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para ajudar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, na equipe apropriada para oferecer suporte ao negócio e nas estratégias para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o CoEI Design Accelerator.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Sessões da Descoberta

Analise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclareça quaisquer lacunas.

### Leitura do cliente (até 60 minutos)

Analise a estrutura organizacional geral, a equipe e as sugestões de função no contexto da visão e da estratégia da ServiceNow.

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Líder da equipe de plataforma e desenvolvimento da ServiceNow - Recomendado	Gerencia as operações de plataforma e o desenvolvimento na plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas/Acesso

- Organograma geral e detalhes de recursos, não devem incluir nomes de pessoal ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força
- Definições de funções e responsabilidades

## Exceções

A ServiceNow não estará envolvida em processos de seleção de recursos.

## Revisão de Funções e Pessoal - Total

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

## Visão geral

A Revisão de funções e pessoal fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para ajudar os clientes na análise de funções, responsabilidades e possíveis lacunas de habilidades que existem atualmente em sua equipe

do programa da ServiceNow para informar as necessidades de contratação, parceria e terceirização em apoio a suas Estratégia da ServiceNow. O objetivo é orientar os clientes na criação de uma equipe eficaz para ajudar na execução de sua visão e estratégia da ServiceNow, na equipe apropriada para oferecer suporte ao negócio e nas estratégias para reduzir o atrito.

A ServiceNow incentiva o Cliente a solicitar este Acelerador em conjunto com o CoEI Design Accelerator.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Sessões de descoberta (até 8 horas, dependendo do número de workshop/entrevistas de descoberta)

- Analise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclareça quaisquer lacunas
- Discuta o estado atual das funções e responsabilidades, bem como a maturidade desejada para o modelo organizacional do cliente

### Leitura do cliente (até 3 horas)

- Analise a estrutura organizacional geral, a equipe e as sugestões de função no contexto da visão e da estratégia da ServiceNow
- Analise e acompanhe os recursos de suporte que o cliente pode usar para executar as sugestões de função e pessoal

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à orientação geral de recursos no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Patrocinador executivo da ServiceNow – Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Líder da equipe de plataforma e desenvolvimento da ServiceNow - Recomendado	Gerencia as operações de plataforma e o desenvolvimento na plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas/Acesso

- Organograma geral e detalhes de recursos, não devem incluir nomes de pessoal ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força
- Cartas de abertura e/ou de governança do cliente, conforme aplicável à implantação da ServiceNow
- O cliente deve ter concluído o Acelerador de visão e estratégia e fornecer o mapa de visão e estratégia da ServiceNow
- Detalhes sobre o cenário de parceiro da ServiceNow existente
- Definições de funções e responsabilidades

## Exceções

A ServiceNow não estará envolvida em processos de seleção de recursos.

## Governança de estratégia

Orientação sobre como alinhar o roadmap estratégico da ServiceNow com os resultados de negócios

## Visão geral

A Governança de estratégia fornece aos Clientes de impacto recomendações de práticas líderes no estabelecimento e operação da governança de estratégia, o que ajudará o Cliente a tomar decisões alinhando um roadmap estratégico da ServiceNow aos resultados de negócios.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que você obtém

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

- Defina expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa para a participação do cliente.
- Solicite dados e outras entradas.

### Workshop do cliente (até 4 horas)

- Analise o estado atual das decisões do roadmap de estratégia.
- Discuta o conteúdo da principal prática.
- Propor itens de plano de ação para o cliente executar.

### Entregas de Governança de Estratégia

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

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às entregas de governança de estratégia.
- Forneça orientação adicional sobre as principais práticas.

## Recursos do cliente solicitados

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

## Informações/acesso solicitados

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow - regulamentos, listas de participantes do quadro, etc.
- Charter de CoE
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Roadmap estratégico atual da ServiceNow, missão, documento de visão
- OKR, temas e épicos documentados
- KPIs de negócios
- Caso de negócio (ou modelos de caso de negócio)

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do processo de governança de estratégia.

## Avaliação de prontidão de sucesso (SRA)

Este acelerador mede a prontidão e a maturidade da sua plataforma ServiceNow.

## Visão geral

A Avaliação de prontidão de sucesso (SRA) é um processo projetado para identificar, direcionar e receitar áreas de melhoria durante a jornada de transformação digital com a plataforma ServiceNow.

A SRA é composta por uma série de entrevistas com uma série de partes interessadas usadas para solicitar feedback quantitativo e qualitativo do cliente. Essas entrevistas produzem dados rastreáveis que fornecem uma linha de base de informações que a equipe de impacto pode usar ao recomendar etapas de melhoria.

### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que Você Recebe

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min):

- Forneça uma visão geral da SRA e sua importância
- Revisar o processo de SRA e a entrega
- Comunicar expectativa para a participação do cliente
- Solicitar dados e outras entradas

### Sessões do cliente da Descoberta (até 90 min. por entrevista):

As entrevistas de SRA foram projetadas para:

- Descobrir desconexões e desalinhamentos entre as partes interessadas
- Identificar onde existem lacunas que afetam o sucesso a longo prazo
- Identificar áreas remotas para melhorar a capacidade e a competência
- Criar uma pontuação de maturidade de linha de base em 13 áreas de foco

### Sessão de leitura de SRA (até 90 minutos):

Esta sessão foi projetada para:

- Apresentar os resultados às partes interessadas resumindo as descobertas da SRA
- Discuta as recomendações e as próximas etapas com base nas descobertas

### Entrega de SRA:

Deck de leitura executiva com recomendações documentadas do Impact Team com base nos resultados do SRA.

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório (recomendado)	Reúne-se com o ServiceNow Impact Consultor do Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow Impact atividades do Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.
Desenvolvedores (opcional)	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas/Acesso

N/D

## Exceções

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações feitas com base na SRA.

## Avaliação da estratégia de treinamento

O Acelerador de avaliação da estratégia de treinamento fornece orientação para a criação de um plano de treinamento para adoção e aprimoramento de habilidades do usuário.

## Visão geral

A Avaliação da Estratégia de Treinamento (TSA) fornece orientação de adoção e treinamento da plataforma ServiceNow para aprimorar as habilidades e preparar os usuários nos momentos apropriados ao longo de sua ServiceNow jornada. A TSA inclui uma revisão dos requisitos de treinamento e adoção da sua organização, direitos e recursos atuais, além da entrega de recomendações de práticas recomendadas e planos de treinamento para os usuários.

O TSA é conduzido por um ServiceNow profissional de treinamento e entregue por meio de recursos sob demanda selecionados e duas sessões ao vivo. Aguarde até 60 minutos por sessão. A saída do TSA é um plano de treinamento definido que inclui todas as aplicações no escopo para cada uma das funções e personas em toda a organização, enquanto faz o melhor uso dos direitos de treinamento do Impact.

## O que Você Recebe

### Pré-compromisso e planejamento

O questionário de pré-compromisso é enviado a você para conclusão

As sessões ao vivo são programadas

### Visão geral do aprendizado digital (a ser concluído pela sua organização antes das sessões ao vivo do TSA)

Acesso ilimitado a conteúdo sob demanda que abrange o seguinte:

- RiseUp com ServiceNow e o ServiceNow portfólio de treinamento, certificação e adoção
- Seu público de treinamento e abordagem
- Direitos de impacto e painéis principais para entender o estado atual do treinamento
- Introdução às ferramentas de adoção
- Recursos adicionais de adoção e treinamento empresarial

### Avaliação da estratégia de treinamento ao vivo (até 60 minutos)

- Analise as respostas do questionário de treinamento do cliente, incluindo a cultura de aprendizagem e as expectativas do cliente, o público e as personas afetadas, as linhas do tempo e ServiceNow produtos no escopo
- Discuta o cenário de habilidades atual, incluindo o histórico de treinamento técnico e as certificações

### Leitura da estratégia de treinamento (até 60 minutos)

- O profissional de treinamento ServiceNow apresenta a estratégia de treinamento recomendada criada com base na sessão de avaliação da estratégia de treinamento e nas práticas recomendadas
- A saída desta sessão é o plano finalizado carregado no Impact Digital Experience (IDE)

#### **i** Nota:

Todas as sessões ao vivo são fornecidas remotamente.

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pela plataforma	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Proprietário(s) do produto	Tenha uma exibição mais detalhada dos produtos, das equipes que os oferecem suporte e do impacto da nova maneira de trabalhar.
Aprendizagem e desenvolvimento	Entenda os métodos de aprendizado preferenciais dos usuários e como eles treinam e oferecem suporte à plataforma. Ter uma visão detalhada de todos os requisitos do Sistema de gestão de aprendizado (LMS) e de possíveis problemas relacionados ao acesso aos ambientes da empresa.
Líderes de treinamento	Entenda os cronogramas da implementação e alguns possíveis desafios futuros em relação à adoção.

### Informações solicitadas/Acesso

- Documentos de planejamento existentes, por exemplo, mapas de capacidade e roadmap de produto
- KPIs de negócios
- Detalhes sobre o cenário de parceiros existente e qualquer treinamento que eles planejem oferecer
- Visão geral do aprendizado digital (intitulada [Introdução ao treinamento e adoção da ServiceNow](#)) concluída pelo cliente após iniciar o acelerador no IDE.
- Questionário de pré-compromisso preenchido pelo cliente após revisar o conteúdo de Visão geral do Digital Learning

### Exceções

- ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela execução do plano e da estratégia de treinamento fornecidos.
- Como pré-requisito para a TSA, a familiaridade com o ServiceNow University e todas as tarefas associadas de gestão de créditos de aprendizagem e gestão de contas de usuário são presumidas e não serão abordadas durante as sessões da TSA.
- As sessões ao vivo devem ser programadas e concluídas em até três semanas após o início do Accelerator.

## Visão e Estratégia

Informações sobre visão e estratégia.

### Visão e estratégia - Avançado

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

## Visão geral

Visão e Estratégia fornece aos Clientes de Impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para rascunhar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

## O que você obtém

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Workshop do cliente (até 4 horas)

Discutir:

- Objetivos estratégicos do cliente
- Estratégia do cliente para a ServiceNow
- Rascunho do plano gráfico da visão e estratégia da ServiceNow

### Entregáveis de Visão e Estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Plano gráfico de visão e estratégia

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à visão e estratégia
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

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

## Informações/acesso solicitados

- Organograma com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e da estratégia.

## Visão e Estratégia – Total

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

## Visão geral

Visão e Estratégia fornece aos Clientes de Impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva para rascunhar uma visão e estratégia da ServiceNow para sua organização que se alinha com suas prioridades estratégicas, esforços de transformação digital e resultados de negócios.

## O que você obtém

### Sessão introdutória do cliente (até 60 min.)

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

### Workshop do cliente (até 8 horas, conforme necessário, dependendo do número de workshop)

Discutir:

- Executar exercícios para determinar uma declaração de visão para o investimento do cliente na ServiceNow
- Executar exercícios para chegar a acordo sobre os principais fatores estratégicos de negócios que ajudam a cumprir a visão da ServiceNow do cliente
- Execute exercícios para estabelecer os principais resultados de negócios e KPIs que medirão o progresso em relação aos principais fatores estratégicos de negócios

### Entregáveis de Visão e Estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Plano gráfico de visão e estratégia
- Mapa estratégico (ou seja, um resumo de uma página da visão e estratégia da ServiceNow)

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à visão e estratégia
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas

## Recursos do cliente solicitados

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

## Informações/acesso solicitados

- Organograma com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional
- Documentos de planejamento existentes (por exemplo, mapas de capacidade, roadmaps de produto)
- KPIs de negócios
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual
- Detalhes sobre o cenário de parceiro existente

## Exceções



A ServiceNow não é responsável pela execução da visão e da estratégia.

### Aceleradores técnicos

Acelere o uso e a adoção de recursos específicos da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas com Aceleradores técnicos.

### Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

**Nota:**

Clientes do US Public Sector (USPS): como parte da missão da ServiceNow de oferecer continuamente a melhor experiência ao cliente e como parte da evolução dos pacotes do Impact, determinados produtos do Impact, Aceleradores do Impact ou outros componentes do Impact exigem termos e condições suplementares devido ao maneira como operam. O Acelerador do Setor Público dos EUA oferece aos clientes do Setor Público dos EUA uma opção para aproveitar aspectos desses Aceleradores sem a necessidade de aceitar os termos suplementares e/ou em cenários em que um ambiente pode ter restrições de manutenção.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS para os respectivos pacotes são indicados com \*\* na tabela.

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Design do programa de desenvolvimento cidadão		#	#
Conexão de especialista		#	#
Introdução aos Painéis de CxO		#	#
Impulsione sua Pesquisa com IA **	#	#	#
Impulsione seu App Engine **	#	#	#
Impulsione seus testes automatizados **	#	#	#
Impulsione seu Painel de CIO**		#	#
Inicie seu CMDB	#	#	#
Impulsione sua Central do funcionário **	#	#	#
Impulsione seu Espaço de operações de serviços**	#	#	#
Inicie seu Virtual Agent multilíngue**	#	#	#
Introdução ao Instance Observer Guided	#		
Impulsione sua IA generativa	#	#	#
Impulsione sua compreensão da linguagem natural	#	#	#
Impulsione sua Análise da plataforma	#	#	#
Impulsione sua inteligência preditiva		#	#
Impulsione sua jornada com a IA da ServiceNow			#
Impulsione sua Gestão de portfólios estratégicos – Espaço de planejamento	#	#	#
Impulsione seu painel de sucesso **	#	#	#
Impulsione sua Inteligência para tarefas	#	#	#
Inicie seu upgrade**	#	#	#
Inicie seu Virtual Agent**	#	#	#
Ajuste sua Pesquisa com IA		#	#
Ajuste seu CMDB	#	#	#

Tradução automática

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total
Ajuste sua gestão de ativos de TI	#	#	#
Ajuste sua Descoberta do ITOM	#	#	#
Ajuste sua análise da plataforma	#	#	#
Ajuste sua segurança	#	#	#
Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação		#	#
Ajuste seu Virtual Agent - NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho		#	#
Ajuste seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)	#	#	#

## Design do programa de desenvolvimento cidadão

Fornecer orientação prescritiva sobre como habilitar o Desenvolvimento Cidadão para sua plataforma ServiceNow.

### Visão geral

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

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

Para obter mais informações sobre o Desenvolvimento Cidadão e o desenvolvimento low code, consulte [Exploring App Engine Studio](#).

#### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

## O que Você Recebe

### Reunião inicial

Reunião de planejamento de workshop

### Workshop de Desenvolvimento Cidadão nº 1 - Visão, Plano e Foco

- Lista de candidatos priorizada e possíveis casos de uso determinados
- Proposta de valor
- Mensagens de marketing e conscientização
- Plano de recrutamento
- Linha do tempo da implementação inicial

- Desenvolver uma linha do tempo de implementação inicial
- Conduzir o questionário de maturidade de adoção do Desenvolvimento Cidadão

### Workshop de desenvolvimento cidadão nº 2 – Habilitar e capacitar

Analise o seguinte:

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

### Workshop de desenvolvimento cidadão nº 3 – Como estabelecer proteções

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

O conjunto de leitura e os ativos de apoio do Desenvolvimento Cidadão são entregues ao Cliente.

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo (Obrigatório)	Contato estratégico primário para ServiceNow.
Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Fornece uma visão holística da plataforma ServiceNow, processos e outros sistemas, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais.
Proprietário do programa de desenvolvimento cidadão	Gerencia todo o programa de Desenvolvimento Cidadão.

### Pré-requisitos

Os seguintes são pré-requisitos necessários:

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

## Exceções

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

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

## Conexão de especialista

Este acelerador fornece orientação sobre ServiceNow perguntas de instruções técnicas da plataforma.

## Visão geral

O Conexão de especialistas oferece uma oportunidade para que os administradores e desenvolvedores do cliente Impact se conectem com um especialista no assunto da plataforma ServiceNow em uma sessão individual e recebam orientação sobre uma pergunta técnica específica de instruções.

O escopo dos tópicos é principalmente a plataforma ServiceNow, mas pode incluir atualizações, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, GPS, Relatórios, Performance Analytics, Automated Test Framework (ATF), Virtual Agent e Now Intelligence (AI).

A tabela a seguir fornece exemplos dos tipos de solicitações que o Conexão especialista pode atender.

Tópicos ilustrativos	Exemplo de atividades do Connect para especialistas
Perguntas sobre a configuração de uma aplicação ServiceNow específica	<p>Responda a uma pergunta técnica específica apresentada pelo cliente.</p> <p>Forneça orientação sobre como uma aplicação pode ajudar a lidar com um ponto problemático do cliente.</p>
Relatórios e painéis	Forneça orientação sobre maneiras de abordar a criação de relatórios específicos do cliente.

## O que Você Recebe

### Envio de pergunta (cliente)

Acesse a **Iniciativa** Conexão para especialistas em Impact e envie sua pergunta na caixa **Descrição**.

A pergunta deve ser uma pergunta técnica específica com detalhes suficientes para permitir que o consultor do Accelerator Impact se prepare para a sessão.

### Preparação da sessão (Consultor do Impact Accelerator)

Um consultor do Accelerator ServiceNow Impact avaliará a solicitação e coletará informações e ativos, com base no envio da pergunta do cliente.

### Sessão do cliente do Connect para especialistas (até 60 minutos)

- Um especialista no assunto ServiceNow se reunirá com você e abordará diretamente a pergunta técnica solicitada. Além disso, será fornecida uma visão geral dos ativos aplicáveis relacionados ao envio do cliente.
- A oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à solicitação é fornecida.

## Recursos do cliente solicitados

Qualquer equipe do Cliente que possa se beneficiar deste Acelerador.

## Informações solicitadas/Acesso

O cliente fornecerá uma pergunta técnica específica com detalhes suficientes relacionados ao tópico solicitado com antecedência razoável da sessão para permitir que o consultor do Accelerator ServiceNow Impact se prepare.

O consultor do Accelerator Impact pode solicitar informações adicionais antes da Sessão do Cliente e também pode acompanhar a Sessão do Cliente com informações adicionais.

Cada solicitação do Expect Connect pode abranger apenas um tópico ou área de aplicação de cada vez.

## Exceções

O Conexão Especialista não inclui a administração/configuração/personalização de instância(s) do Cliente, design ou reprojeto de processo de negócios, planejamento estratégico, revisões de código, demonstrações de produtos novos da rede ou implantações aplicáveis.

## Introdução aos Painéis de CxO

Demonstração do que é possível com os Painéis de CxO.

## Visão geral

Introdução aos Painéis de CxO fornece aos clientes de impacto uma introdução aos painéis de diretoria e como eles podem permitir a tomada de decisão executiva orientada por dados. A introdução inclui uma demonstração do painel de interesse do cliente C-Suite e um tour guiado de seus recursos e benefícios.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

## O que Você Recebe

### Sessão de demonstração do cliente (até 30 minutos)

- Explicação de por que os painéis de CxO são importantes
- Visão geral de como usar os painéis do CxO internamente
- Demonstração do painel CxO aplicável
- Principais recursos e guias

### Entregas

- Guia de instalação
- Deck de apresentação

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.
Lead de relatório - Opcional	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedores- Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow

## Informações solicitadas/Acesso

Não aplicável.

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de Painéis de CxO em instâncias de não produção ou de produção do cliente.

Este Accelerator não inclui uma demonstração técnica usando dados do cliente em uma instância temporária.

## Introdução ao Instance Observer Guided

A Introdução ao Instance Observer Accelerator fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando o Instance Observer.

## Visão geral

A introdução ao Instance Observer fornece aos clientes do Impact Guided uma visão geral do Instance Observer, uma revisão da telemetria específica para disponibilidade de instância, orientação prescritiva sobre tendências visíveis e práticas líderes no monitoramento de sua plataforma ServiceNow. Consulte [Observador de instância de impacto](#) para obter mais informações sobre o recurso.

**i Nota:**

Este Accelerator está disponível no pacote Guided.

**O que Você Recebe**

**Preparação da sessão**

Avaliar os dados do Instance Observer do cliente

**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

Inclui o seguinte:

- Visão geral do Instance Observer
- Analisar a telemetria específica e a disponibilidade da instância
- Destacar e revisar tendências visíveis
- Fornecer práticas líderes para monitorar o desempenho da instância

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Instance Observer.

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

**Impulsione sua Pesquisa com IA**

O Acelerador de pesquisa com IA (inteligência artificial) do Jumpstart fornece orientação sobre como habilitar e configurar o AI Search.

## Visão geral

Iniciar o seu AI Search fornece aos clientes do Impact uma introdução ao AI Search, uma demonstração de recursos e desempenho por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas de introdução. O objetivo é permitir que você aprimore as experiências dos usuários finais, capacitando-os a encontrar as informações necessárias quando e onde precisarem.

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## O que Você Recebe

### Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de instância temporária
- Habilitação e configuração do AI Search e ferramentas relacionadas
- Análise do desempenho da Pesquisa com IA

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

Revisão de

- O que é o AI Search
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de recursos do AI Search
- Recomendações de prática líder
- Visão geral de relatório/análise
- Principais recursos e guias

### Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Revisão de

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Pesquisa com IA
- Forneça orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins e descobertas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações,

Recurso do cliente	Responsabilidades
	gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para ServiceNow versões de software fornecendo tarefas de configuração R e recursos.
Lead do ITSM Virtual Agent - Recomendado	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Desenvolvedores - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do AI Search nas instâncias de produção ou de produto em fase de desenvolvimento do cliente.

## Impulsione sua Pesquisa com IA - Setor Público dos EUA

Orientação sobre como habilitar e configurar o AI Search

## Visão geral

O Jumpstart Your to AI Search fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução ao AI Search, uma demonstração de recursos e desempenho e as principais práticas de introdução. Ele permite que os clientes aprimorem a experiência do usuário final, capacitando-os a encontrar as informações necessárias quando e onde precisarem.

## O que Você Recebe

### Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- O que é o AI Search
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de recursos do AI Search
- Recomendações de prática líder
- Visão geral de relatório/análise
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Pesquisa com IA

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do ITSM Virtual Agent - Recomendado	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedores - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

### Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do AI Search nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Impulsione seu App Engine

Orientação prescritiva sobre como habilitar o Desenvolvimento Cidadão e utilizar o App Engine Studio

### Visão geral

O Jumpstart Seu App Engine fornece aos clientes do Impact uma introdução ao desenvolvimento cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma ServiceNow. Ele inclui uma demonstração aplicada sobre como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#).

### O que Você Recebe

#### Configuração do App Engine

- Provisionando instância(s) temporária(s)
- Ativação e configuração do App Engine Studio e ferramentas relacionadas

#### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- O que é desenvolvimento cidadão de baixo código/sem código
- Demonstração de recursos do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de prática líder
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao App Engine

**Solicitar recursos do cliente**

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

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#).

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

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

## Impulsione seu App Engine - US Public Sector

Orientação prescritiva sobre como habilitar o Desenvolvimento Cidadão e utilizar o App Engine Studio

### Visão geral

O Jumpstart Seu App Engine fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução ao Desenvolvimento Cidadão e como capacitar os usuários a desenvolver aplicações na plataforma ServiceNow. Ele inclui uma demonstração de como usar o App Engine Studio (AES) e a Central de gestão do App Engine, um tour guiado por seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

### O que Você Recebe

#### Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- O que é desenvolvimento cidadão de baixo código/sem código
- Demonstração de recursos do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de prática líder
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

#### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao App Engine

### Solicitar recursos do cliente

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

## Exceções


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

### Impulsione seus testes automatizados

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

## Visão geral

O Jumpstart Seu teste automatizado fornece aos clientes do Impact uma introdução ao Automated Test Framework (ATF) e como ele pode ser aproveitado para acelerar atualizações e aumentar a qualidade. Ele inclui uma demonstração aplicada das principais práticas para começar a usar o ATF, bem como seus recursos e benefícios por meio de uma instância clonada temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#). 

## O que Você Recebe

### Configuração do Automated Testing Framework

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

### Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração de capacidades do Automated Test Framework
- Visão geral do Test Generator e do Cloud Runner
- Recomendações de prática líder
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Fazer upgrade de lead - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#).

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione seus testes automatizados - US Public Sector

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

## Visão geral

O Jumpstart Your Automated Testing fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução ao Automated Test Framework (ATF), uma demonstração dos benefícios e recursos e as principais práticas para começar. Ele permite que os clientes substituam o teste manual para reduzir o tempo de atualização e desenvolvimento.

## O que Você Recebe

### Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração de capacidades do Automated Test Framework
- Recomendações de prática líder
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Fazer upgrade de lead - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.

### Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Automated Test Framework nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Impulsione seu Painel de CIO

Demonstração do que é possível fazer com o painel CIO usando seus dados por meio de uma instância temporária.

### Visão geral

O Jumpstart Seu painel de CIO fornece aos clientes de impacto uma visão geral do painel de CIO, que tem como objetivo permitir a tomada de decisão executiva orientada por dados. Ele inclui uma demonstração aplicada do plug-in CIO Dashboard, um tour guiado por seus recursos e benefícios por meio de uma instância temporária que contém seus dados clonados e as principais práticas para começar.

Oferecido de acordo com a [Descrição do Accelerator de Impacto aplicável](#). 

### O que Você Recebe

#### Configuração do painel do CIO

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do plug-in do painel do CIO

#### Sessão de coaching nº 1 (até 60 minutos)

- Fornecer visão geral da estratégia de relatórios
- Demonstrar painel do CIO em uma instância temporária
- Demonstrar os principais recursos e guias
- Revisar 30 dias de acesso à instância temporária e um consultor técnico

**Sessão de coaching n° 2 (opcional – até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos Painéis de CIO

Todas as sessões fornecidas remotamente.

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedores - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiro de serviço confiável - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator.

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a [Descrição do Acelerador de Impacto aplicável](#). 

**Exceções**

Este Accelerator de Impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Accelerator de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do painel de CIO nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

**Impulsione seu painel de CIO - Setor público dos EUA**

Demonstração do que é possível fazer com o painel CIO por meio de uma instância de demonstração.

**Visão geral**

O Jumpstart Your CIO Dashboard fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma visão geral do painel de CIO, que tem como objetivo permitir a tomada de decisão executiva orientada por dados. Ele inclui uma demonstração do plug-in CIO Dashboard, um tour guiado de seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

## O que Você Recebe

### Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de relatório
- Demonstração do painel de CIO
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente – até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos Painéis de CIO

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedores - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiro de serviço confiável - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do painel de CIO em instâncias de não produção ou de produção do cliente.

## Inicie seu CMDB

O Acelerador do Jumpstart Seu Configuration Management Database (CMDB) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do CMDB.

## Visão geral

O Jumpstart Seu CMDB fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente dos recursos do CMDB da plataforma para garantir que os clientes tenham uma sólida compreensão dos fundamentos do CMDB e um plano estratégico para o sucesso. Nosso objetivo é colocar os clientes em uma posição de sucesso desde o início, permitindo que você crie uma estratégia para aproveitar ServiceNow recursos. Os recursos incluem o Espaço do CMDB, o Gerenciador de classes de IC e as Regras de reconciliação para

simplificar o trabalho no seu CMDB. Consulte [Configuration Management](#) para obter informações sobre o CMDB.

**Nota:**

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

**O que você obtém**

**Preparação da sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalar ou atualizar os plug-ins necessários relacionados ao CMDB

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração do CMDB
- Revisão da funcionalidade das ferramentas do CMDB:
  - Espaço do CMDB
  - Mecanismo de reconciliação de identificação
  - CMDB Data Manager
  - Painéis de integridade do CMDB
- Instância temporária com 30 dias de acesso concedido

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


Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CMDB

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietários do processo (obrigatório)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionários) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções


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

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração do CMDB recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione sua Central do funcionário


Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow<sup>®</sup> da Central do funcionário em sua instância.

## Visão geral

O acelerador Jumpstart Your Employee Center fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Employee Center, um portal unificado para gerentes e funcionários, aprimorando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira [Employee Center](#) .

### Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#) .

## O que Você Recebe

### Configuração da Central do funcionário

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração da Central do funcionário
- Análise da experiência do usuário

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de engajamento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário

- Abordagens de implementação e migração
- Governança e relatórios
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária são fornecidos

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

**Solicitar recursos do cliente**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (Recomendado)	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Outras funções do cliente (recomendado)	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento do funcionário, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto](#).

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação das recomendações da Central do funcionário nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione sua Central do funcionário - Setor público dos EUA

Este acelerador inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow® da Central do funcionário em sua instância.

### Visão geral

O acelerador Jumpstart Your Employee Center fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Employee Center, um portal unificado para gerentes e funcionários, aprimorando a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades é mostrada por meio de uma instância clonada temporária com as principais práticas de implementação, migração e governança. Para obter informações adicionais, confira [Employee Center](#).

#### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

### O que Você Recebe

#### Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de engajamento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e relatórios
- Principais recursos e guias
- O acesso ao consultor técnico é fornecido por trinta dias.

#### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

### Solicitar recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM – Obrigatório	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Outras funções do cliente)- Recomendado	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento do funcionário, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em [Programações de upgrade de impacto.](#)

## Exceções

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação das recomendações da Central do funcionário nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione sua IA generativa

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da ServiceNow® IA generativa (Inteligência artificial).

## Visão geral

O Jumpstart Sua IA generativa fornece aos clientes Impact uma visão geral da IA generativa ServiceNow e sua capacidade de melhorar muito a eficiência e a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das experiências do Now Assist por meio de uma instância temporária e as principais práticas sobre como aproveitar o ServiceNow Controlador de IA generativa está incluída.

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## Preparação da sessão

- Ative e instale os plug-ins necessários, como Now Assist, Virtual Agent e AI Search.
- Provisione uma instância temporária.

## O que Você Recebe

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral da IA generativa e dos modelos de linguagem Now Big (LLM)
- Ativação e configuração dos recursos do Now Assist
- Detalhes sobre como usar o controlador de IA generativa e casos de uso aplicáveis

- Visão geral de como configurar o Sensitive Data Handler
- Demonstração de experiências do Now Assist:
  - Console de administrador do Now Assist
  - Pesquisa com tecnologia de IA generativa
  - Geração de código
  - Outras experiências do Now Assist
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à IA generativa

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Lead do Virtual Agent (Recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP,

DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

Este acelerador não está disponível para clientes do setor público dos EUA.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de IA generativa nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Inicie seu Virtual Agent multilíngue

Este Accelerator fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

### Visão geral

Jumpstart Seu Virtual Agent Accelerator multilíngue fornece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e recursos da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA por meio de uma instância clonada temporária e entregas para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

#### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

### O que você obtém

#### Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração do Dynamic Translation

#### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 min)

- Trinta dias de acesso à instância temporária
- Visão geral da Tradução dinâmica e como configurá-la
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando a tradução dinâmica
- Demonstração da conversa do atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização para a Pesquisa com IA
- Suporte a vários idiomas do NLU
- Principais práticas e recursos

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável pelo Virtual Agent da ServiceNow.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a localização de ServiceNow.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações/acesso solicitados

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Inicie seu Virtual Agent multilíngue - US Public Sector

Este Accelerator fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

## Visão geral

Inicie o seu Virtual Agent Accelerator multilíngue: o US Public Sector fornece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA, e entregas para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Para obter mais informações sobre o Dynamic Translation, consulte [Dynamic Translation](#).

### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

## O que você obtém

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 min)

- Trinta dias de acesso ao consultor técnico
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando a tradução dinâmica
- Demonstração da conversa do atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização para a Pesquisa com IA
- Suporte a vários idiomas do NLU
- Principais práticas e recursos

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a localização de ServiceNow.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

## Exceções

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione sua compreensão da linguagem natural

O acelerador Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Natural Language Understanding.

## Visão geral

O Jumpstart Your Natural Language Understanding fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente do Natural Language Understanding, incluindo muitos dos recursos subjacentes, como Planejamento, Criação, Dimensionamento, Treinamento, Vocabulário,

Teste, Entidade, Implantação e Monitoramento. Esta oferta tem como objetivo educar e ajudar você a aumentar a adoção do Virtual Agent, estabelecendo as bases para uma base sólida.

Para obter informações relacionadas, consulte [Virtual Agent](#) ou [Natural Language Understanding](#).

**Nota:**

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## O que Você Recebe

### Preparação da sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar [Intent Discovery](#)
- Avaliar os modelos de NLU atuais, se aplicável

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

Inclui o seguinte:

- Análise de recursos e práticas líderes de NLU
- Revisão do componente de NLU:
  - Intenção
  - Entidade
  - Vocabulário
- Aprofundamento individual em cada componente de NLU
- Demonstração de teste e ajuste
- Instância temporária com 30 dias de acesso fornecido

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Natural Language Understanding

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações,

Recurso do cliente	Responsabilidades
	gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Natural Language Understanding nas instâncias de produção ou de produto em fase de desenvolvimento do cliente.

## Impulsione sua Análise da plataforma

O Acelerador de Análise da plataforma Jumpstart Your fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Platform Analytics.

## Visão geral

O Jumpstart Your Platform Analytics fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Platform Analytics e a capacidade de melhorar muito a qualidade, a eficiência e o custo da entrega de serviço. Uma demonstração aplicada de configuração, recursos e análises de relatórios e Performance Analytics por meio de uma instância temporária, bem como as principais práticas de introdução, está incluída. Para obter mais informações sobre Platform Analytics, consulte [Available Platform Analytics Solutions](#).

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## O que você obtém

### Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalação de pacotes de conteúdo do Platform Analytics – foco do ITSM

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração do Platform Analytics
- Analisar a arquitetura da Análise da plataforma
- Práticas recomendadas de indicadores de antecipação e atraso
- Discutir diferenças entre relatórios e Performance Analytics
- Trinta dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Análise da plataforma

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (Obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionários) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Este Accelerator de Impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Accelerator de Impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo

FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações do Platform Analytics nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Impulsione sua inteligência preditiva

O acelerador Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de clustering.

### Visão geral

O Jumpstart Seu Predictive Intelligence fornece aos clientes do Impact uma visão geral dos recursos, benefícios e resultados do aprendizado de máquina (ML) do Predictive Intelligence. Uma visão geral das quatro estruturas de PI com uma demonstração aplicada de Clustering é oferecida. Além disso, são destacados casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos para permitir que os clientes atinjam seus objetivos de automação.

Para obter informações relacionadas, consulte [Predictive Intelligence](#) ou [Configuring advanced settings for your ML solutions](#) para obter mais informações sobre Parâmetros de clustering.

#### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

### O que Você Recebe

#### Preparação da sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar recursos do Predictive Intelligence

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

Inclui o seguinte:

- Recursos, benefícios e resultados do Predictive Intelligence
- Visão geral de estruturas de PI:
  - Classificação
  - Clustering
  - Semelhança
  - Regressão
- Demonstração da estrutura de Clustering com casos de uso específicos
- Demonstração da configuração
- Discussão sobre como treinar, testar e monitorar os resultados
- Interpretação dos resultados e identificação dos próximos passos

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência preditiva

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Predictive Intelligence nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione sua jornada com a IA da ServiceNow

O Acelerador de jornada para iniciar sua IA (inteligência artificial) fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com os recursos de IA da plataforma ServiceNow.

## Visão geral

Inicie sua ServiceNow jornada de IA fornece aos clientes do Impact uma visão geral do catálogo ServiceNow de recursos de IA e automação para permitir que você inicie sua jornada de hiperautomação e transforme os processos de negócios e a experiência do usuário. Isso inclui a criação de uma jornada de maturidade de IA personalizada com ServiceNow recursos de IA alinhados com suas metas estratégicas e objetivos de negócios, bem como os Impact AI Accelerators recomendados para agilizar o tempo de retorno.

**i Nota:**

Este Accelerator está disponível no pacote Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

**O que Você Recebe****Preparação da sessão**

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar [Automation Discovery](#) .
- Avaliar a maturidade atual da IA

**Sessão de coaching do cliente nº 1**

- Definir expectativas do acelerador
- Discutir metas estratégicas e objetivos de negócios

**Sessão de coaching do cliente nº 2 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- ServiceNow Plano Gráfico de IA
- Jornada de maturidade da IA
- Oportunidades de automação
- Plano de ação estratégico de IA
- Aceleradores de IA de impacto

**Sessão de coaching do cliente nº 3 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à jornada de IA

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Pacote executivo: diretor técnico, diretor de tecnologia da informação (obrigatório)	Responsável pelo roadmap geral ServiceNow.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões

Recurso do cliente	Responsabilidades
	de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) (Obrigatório)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Gerente da Central de serviços (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Responsáveis pela aplicação (recomendado)	Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD).
Proprietários do serviço de aplicações (recomendado)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável por implementar recomendações da jornada de IA nas instâncias de produção ou de produto em fase de desenvolvimento do cliente.

## Impulsione seu Espaço de operações de serviços

Este acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Service Operations Workspace.

## Visão geral

Impulsione seu Service Operations Workspace Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Service Operations Workspace, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Uma demonstração aplicada das possibilidades e recursos por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas de introdução estão incluídas.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

**Nota:**

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

**O que você obtém**

**Configuração do Espaço de operações de serviços**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração do Service Operations Workspace

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

Trinta dias de acesso às instâncias temporárias

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
  - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
  - Criar alertas acionáveis para reduzir o tempo médio de resolução
  - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
  - Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada ao Espaço de operações de serviços

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente de Service Desk de TI (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Agente(s) da Central de serviços (Recomendado)	Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias do ITSM.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações/acesso solicitados

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Impulsione seu espaço de operações de serviços - US Public Sector

Este acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Service Operations Workspace.

## Visão geral

O Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Service Operations Workspace, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Um tour guiado pelas possibilidades, capacidades e principais práticas de introdução está incluído.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## O que você obtém

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços

- Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
- Criar alertas acionáveis para reduzir o tempo médio de resolução
- Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
- Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Espaço de operações de serviços

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente de Service Desk de TI (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Agente(s) da Central de serviços (Recomendado)	Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias do ITSM.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de sessões de coaching do Acelerador de impacto da ServiceNow para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

**Impulsione sua Gestão de portfólios estratégicos – Espaço de planejamento**

O Acelerador do Espaço para iniciar seu Strategic Portfolio Management – Planning fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o Strategic Portfolio Management (GPS) – Espaço de planejamento em sua instância.

## Visão geral

Impulsione seu Strategic Portfolio Management (GPS) - Espaço de planejamento que fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades do SPM para espaços de planejamento. Nosso objetivo é demonstrar como você pode receber visibilidade clara para gerenciar e priorizar itens de trabalho com eficácia e garantir que eles estejam alinhados com seus objetivos estratégicos gerais. Nosso objetivo é fornecer uma compreensão de como o Planning Workspace pode melhorar a qualidade, a eficiência e os custos da entrega de serviço.

Para obter informações adicionais sobre GPS, consulte [Strategic Portfolio Management](#).

### **i** Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## O que você obtém

### Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração dos componentes de GPS aplicáveis

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Inclui o seguinte:

- Visão geral do GPS e demonstração dos espaços de planejamento
- Revisão da configuração do GPS para o sucesso:
  - Instalação
  - Configuração e dados de base
- Percorrer as principais capacidades
- Revisar prontidão do negócio
- Analise as principais práticas de acompanhamento de uso e manutenção
- Trinta dias de acesso à instância temporária

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


Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de portfólios estratégicos (SPM)  
– Espaço de planejamento

## Recursos do cliente solicitados

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Outras Funções do Cliente (Obrigatório)	Parte interessada primária responsável pela gestão de produtos e portfólios.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções

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

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações do espaço de planejamento de GPS nas instâncias de produção ou de produto em fase de desenvolvimento do cliente.

## Impulsione seu painel de sucesso

Demonstração do que é possível fazer com o Success Dashboard usando seus dados por meio de uma instância temporária.

## Visão geral

O Painel de sucesso do Jumpstart Your Success fornece aos clientes de impacto uma visão geral do Painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Ele inclui uma demonstração aplicada do Success Dashboard, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância temporária que contém seus dados clonados e as principais práticas de introdução.

Oferecido de acordo com a [Descrição do Acelerador de Impacto](#)  aplicável

## O que Você Recebe

### Instância temporária (com dados de instância clonados)

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Success Dashboard

### Sessão de coaching n° 1 (até 60 minutos)

- Fornecer visão geral da estratégia de relatórios
- Demonstrar o ITSM Success Dashboard em uma instância temporária
  - KPIs de qualidade de desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Inclui 30 dias de acesso à instância temporária e um consultor técnico

**Sessão de coaching n° 2 (opcional – até 60 minutos)**

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao painel do diretor de tecnologia da informação

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedores- Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Informações solicitadas/Acesso**

Consulte a [Descrição do Acelerador de Impacto aplicável](#).

**Exceções**

Este Accelerator de Impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Accelerator de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável por implementar as recomendações do Painel de sucesso nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

## Impulsione seu painel de sucesso - Setor público dos EUA

Demonstração do que é possível fazer com o Success Dashboard por meio de uma instância de demonstração.

### Visão geral

O Jumpstart Your Success Dashboard fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Ele inclui uma demonstração do Success Dashboard, um tour guiado de seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

### O que Você Recebe

#### Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de relatório
- Demonstração do Painel de sucesso, incluindo:
  - KPIs de visão geral do desempenho
  - KPIs de qualidade de serviço
  - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

#### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao painel de sucesso

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma: obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do ServiceNow Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.
Desenvolvedores- Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do Success Dashboard em instâncias de não produção ou de produção do cliente.

### Impulsione sua Inteligência para tarefas

O Acelerador do Jumpstart Your Task Intelligence fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Task Intelligence.

## Visão geral

O Jumpstart Your Task Intelligence permite que os clientes aproveitem o Task Intelligence para inserir o aprendizado de máquina nos processos de gestão de casos de clientes e aprimorar significativamente a experiência do cliente e do agente. Este acelerador fornece uma visão geral do que é possível usar com Inteligência para tarefas, incluindo uma demonstração aplicada de recursos, bem como as principais práticas de introdução. Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas, consulte [Task Intelligence](#).

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## O que Você Recebe

### Preparação da sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar Inteligência para tarefas
- Analisar dados do caso atual

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

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral da Inteligência para tarefas e da configuração da solução:
  - Categorização automática
  - Detecção de idioma
  - Análise de sentimento
- Demonstração de funcionalidade e ajuste
- Discutindo as principais práticas de limpeza de dados
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária.

### Sessão de coaching do cliente nº 32 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência para tarefas

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente(s) da Central de serviços (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a(s) Central(is) de serviços.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Agente(s) de atendimento ao cliente (Recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Atendimento ao cliente.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do Task Intelligence nas instâncias de produção ou de produto em fase de desenvolvimento do cliente.

## Inicie seu upgrade

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

## Visão geral

O Jumpstart Seu upgrade fornece aos clientes de impacto orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes atualizem, ajudando-

os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é a instância atualizada em uma instância temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## O que Você Recebe

### Avaliação de upgrade

- Provisionamento de uma instância temporária pré-atualizada
- Avaliação de upgrade usando o ServiceNow HealthScan

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- Instância temporária
- Fazer upgrade das principais práticas
- Revisão da avaliação de upgrade
- Orientação de log ignorado
- Notas da versão e PRBs conhecidos
- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Exemplo de plano de projeto de upgrade

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a atualizações
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e avaliação de upgrade

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Fazer upgrade de lead - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

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

A ServiceNow não é responsável por implementar o upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Impulsione seu upgrade - US Public Sector

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

## Visão geral

O Jumpstart Your Upgrade fornece aos clientes do Impact US Public Sector orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes atualizem, ajudando-os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é uma instância atualizada para a versão mais recente.

## O que Você Recebe

### Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Fazer upgrade das principais práticas
- Orientação de log ignorado
- Notas da versão e PRBs conhecidos
- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Exemplo de plano de projeto de upgrade
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

### Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente – até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a atualizações

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Fazer upgrade de lead - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema: obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Exceções

A ServiceNow não é responsável por implementar o upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Inicie seu Virtual Agent

Este acelerador fornece orientação sobre como aproveitar os benefícios com o ITSM Virtual Agent.

## Visão geral

O Jumpstart Seu Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma demonstração aplicada dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent em uma instância temporária, que é um clone do ambiente de produção selecionado pelo cliente.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## O que você obtém

### Ativação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação do plug-in do Virtual Agent
- Execução de recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Ativação dos tópicos principais
- Configuração de demonstração da ferramenta de colaboração e do atendente

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 120 min)

Revisão de:

- O que é Virtual Agent
- Demonstração aplicada
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins

- Recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent
- Fornecer orientação adicional sobre recursos de implementação e processo, plug-ins, descobertas

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.
Gerente de Central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

**Informações/acesso solicitados**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

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

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

**Inicie seu Virtual Agent - US Public Accelerator**

Orientação sobre como aproveitar os benefícios do ITSM Virtual Agent

**Visão geral**

O Jumpstart Your Virtual Agent fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma demonstração dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para

implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent.

## O que você obtém

### Sessão do cliente nº 1 (até 120 minutos)

Revisão de:

- O que é Virtual Agent
- Demonstração de capacidades
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópicos do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.
Gerente de Central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

## Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Ajuste sua Pesquisa com IA

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar a Pesquisa com inteligência artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.

## Visão geral

Ajustar seu AI Search Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação do desempenho do AI Search e orientação prescritiva para otimizar os resultados e melhorar a experiência do usuário final. Está incluída uma avaliação da arquitetura e configuração do AI Search, ajuste do AI Search, uma visão geral da análise do AI Search e orientação prescritiva sobre como otimizar o desempenho.

Consulte [AI Search](#) para obter informações adicionais sobre o AI Search.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

## O que Você Recebe

### Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de uma instância temporária
- Atualizações do plug-in AI Search
- Avaliação do estado atual das configurações e do desempenho do AI Search

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

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de arquitetura e configuração da Pesquisa com IA
- Ajuste do AI Search (dicionário de sinônimos e regras de consulta)
- Visão geral da análise do AI Search
- Orientação prescritiva para otimizar o desempenho

### Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao desempenho da Pesquisa com IA

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações,

Recurso do cliente	Responsabilidades
	gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções


Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração

O acelerador de ajuste do seu Configuration Management Database (CMDB) fornece informações e orientações para melhorar a integridade do CMDB.

## Visão geral

Ajuste seu CMDB fornece aos clientes de impacto uma análise de áreas de problemas comuns do CMDB por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele ajuda a obter informações sobre a integridade do CMDB e as principais práticas e, em última análise, tem como objetivo ajudá-lo a melhorar a eficácia da base de dados da sua instância. Consulte [Configuration Management](#)  para obter informações sobre o CMDB.

### Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  .

## O que você obtém

### Avaliação do CMDB

- Provisionamento de uma instância temporária
- Avaliação do CMDB usando o ServiceNow HealthScan

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 min)

Revisão de:

- Instância temporária
- Cartão de pontuação do CMDB
- Áreas com problemas ou deficiências
- Ações recomendadas para correção

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

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas do CMDB
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e a tabela de classificação do CMDB

### Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder do CMDB/Gerente de configuração - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

### Informações/acesso solicitados

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

### Exceções

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

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração do CMDB recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Ajuste sua gestão de ativos de TI

Fornecer orientação prescritiva para melhorar a integridade do IT Asset Management (ITAM).

## Visão geral

Este acelerador fornece aos clientes Impact uma análise de áreas de problemas comuns do IT Asset Management por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. O objetivo é ajudar os clientes a entender como identificar áreas de problema na configuração do ITAM, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e as principais práticas sobre a melhor forma de corrigir as lacunas.

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## O que você obtém

### Avaliação da Gestão de ativos de TI

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio ITAM HealthScan
- Análise das descobertas de integridade do ITAM

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 min)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Analise o seguinte:
  - Importância do IT Asset Management
  - Análise de integridade do ITAM
  - Problema priorizado ou áreas com deficiência (até 3)
  - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao IT Asset Management

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente de ativos (Obrigatório)	Parte interessada primária da Gestão de ativos.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações/acesso solicitados

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do IT Asset Management nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Ajuste sua Descoberta do ITOM

Fornecer informações e orientações para melhorar a integridade do seu Configuration Management Database (CMDB) por meio da Descoberta do IT Operations Management (ITOM).

## Visão geral

O TuneUp Your ITOM Discovery fornece aos clientes de impacto uma análise das áreas comuns de descoberta do ITOM por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Obtenha assistência para obter informações melhores sobre a implementação do CMDB, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e as principais práticas sobre a melhor forma de corrigir as lacunas.

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## O que você obtém

### Avaliação da Descoberta do ITOM

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio do ITOM Discovery HealthScan realizado
- Análise das descobertas de integridade do ITOM Discovery

### Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 min)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Analise o seguinte:
  - Importância da integridade do Discovery e do CMDB
  - ITOM Discovery análise de integridade

- Problema priorizado ou áreas com deficiência (até 3)
- Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Descoberta do CMDB

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão para os administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador da Descoberta (Obrigatório)	Parte interessada primária do Discovery.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

**Informações/acesso solicitados**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações do ITOM Discovery nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

**Ajuste sua análise da plataforma**

O TuneUp Your Platform Analytics Accelerator fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade do Platform Analytics para otimizar o valor.

**Visão geral**

O TuneUp Your Platform Analytics fornece aos clientes do Impact uma avaliação da implementação atual do Platform Analytics. Esta oferta inclui uma demonstração aplicada dos recursos da configuração avançada do Platform Analytics, incluindo Performance Analytics, Espaços e Análise da experiência do usuário. Nosso objetivo é ajudá-lo a obter informações melhores sobre seu investimento em Análise da plataforma e fornecer as

melhores práticas sobre a melhor forma de aumentar a adoção e a utilização. Para obter mais informações sobre Platform Analytics, consulte [Available Platform Analytics Solutions](#) .

**i Nota:**

Este Accelerator está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do Pacote e Acelerador ServiceNow Impact disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

**O que você obtém**

**Preparação da sessão**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Análise do Platform Analytics HealthScan
- Ativação e configuração de pacotes de conteúdo de Análise da plataforma para uma das aplicações selecionadas: ITSM, SAM, GPS, CSM ou RH

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Configure a Análise da plataforma para o sucesso:
  - Analise as comparações com a implementação do sistema de base
  - Criar métricas e trabalhos personalizados
- Percorrer o seguinte:
  - Tabela avançada e Performance Analytics
  - Capacidades de espaço e experiência do usuário
- Discutir as principais práticas de limpeza e manutenção
- Trinta dias de acesso concedidos à instância temporária

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


Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Análise da plataforma

**Recursos do cliente solicitados**

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead(s) de relatório (Obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionários) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es) (Recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Lead(s) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (Recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas/Acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## Exceções

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

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações do Platform Analytics nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Ajuste sua segurança


Orientação sobre segurança da plataforma

## Visão geral

O TuneUp Your Security fornece aos clientes do Impact informações sobre as configurações de segurança da instância da ServiceNow existentes, as principais práticas de segurança da instância e uma demonstração de como as configurações de segurança da instância podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança da instância. O objetivo é ajudar os clientes a entender melhor as mudanças de configuração de segurança no contexto da orientação de segurança publicada pela ServiceNow.

### Nota:

Este acelerador está disponível nos pacotes Guided, Advanced e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Impact Accelerator aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

## O que você obtém

### Avaliação de segurança

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da Central de segurança do cliente
- Avaliação da configuração de segurança usando o ServiceNow HealthScan
- Simulação de mudanças de configuração de segurança recomendadas em instância temporária

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

Revisão de:

- Instância temporária
- Orientação de configuração de segurança
- Pontuação ISC
- Descobertas e recomendações
- Mudanças recomendadas simuladas na instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às configurações de segurança da instância

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder de segurança da ServiceNow – Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela segurança da instância da ServiceNow.
Escritório do representante do CISO – Obrigatório	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança das organizações. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo qualquer política necessária ou requisitos organizacionais. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

**Informações/acesso solicitados**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP,

DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração de segurança recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do Cliente.

### Ajuste seu Virtual Agent

Os Aceleradores do Virtual Agent do TuneUp fornecem orientação para vários aspectos do Virtual Agent na plataforma ServiceNow.

- [Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent - NLU \(Natural Language Understanding\)](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent – UX \(experiência do usuário\)](#)

### Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.

### Visão geral

O TuneUp Your Virtual Agent - Assessment Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação do Virtual Agent com as principais práticas e orientações prescritivas para aprimorar a configuração do Virtual Agent. A revisão da leitura de avaliação do Virtual Agent, as recomendações para melhorar os tópicos do Virtual Agent e a exploração de recursos adicionais projetados para otimizar o valor do Virtual Agent estão incluídas.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

#### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Avançado* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto e do Acelerador da ServiceNow](#).

### O que Você Recebe

#### Avaliação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação ou atualização e configuração dos plug-ins necessários
- Avaliação do estado geral do Virtual Agent

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

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Recomendações do Virtual Agent
- O que define um bom chatbot?
- Leitura da avaliação do Virtual Agent

- Demonstração de recomendações do Virtual Agent
- Identificar oportunidades de automação e desvio
- Principais recomendações e recursos de prática

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação do Virtual Agent

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

**Informações solicitadas**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

**Ajuste seu Virtual Agent - NLU (Natural Language Understanding)**

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.

**Visão geral**

O TuneUp Your Virtual Agent - NLU Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação do design e do desempenho do modelo com orientação prescritiva para abordar e aprimorar a experiência do Virtual Agent. Uma avaliação do estado atual dos modelos

de NLU do Virtual Agent, uma visão geral das principais práticas, um aprofundamento nos recursos de NLU e recomendações sobre a melhor forma de melhorar continuamente o desempenho estão incluídos.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

**Nota:**

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Avançado* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto e do Acelerador da ServiceNow](#).

**O que Você Recebe**

**Avaliação de NLU**

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação ou atualização e configuração dos plug-ins necessários
- Avaliação do estado geral dos modelos de NLU

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

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral do design de NLU
- Avaliação dos modelos de NLU atuais
- Principais práticas de NLU (treinamento de enunciados, entidades e vocabulário)
- Demonstrar recursos avançados do NLU
- Recomendações prescritivas para melhorar e manter modelos

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

### Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.

## Visão geral

O TuneUp Your Virtual Agent - Performance Monitoring Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação de desempenho do Virtual Agent com orientação prescritiva sobre ferramentas para aproveitar que medem o sucesso e identificam oportunidades de melhoria. Analisar painéis e ferramentas relacionadas e fornecer recomendações sobre a melhor forma de melhorar e otimizar o valor do Virtual Agent.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

### **i** Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Avançado* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto e do Acelerador da ServiceNow](#).

## O que Você Recebe

### Avaliação de desempenho do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação ou atualização e configuração dos plug-ins necessários
- Como avaliar o desempenho do Virtual Agent

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

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral da medição do sucesso do Virtual Agent
- Práticas líderes de manutenção do Virtual Agent
- Painéis, métricas e pesquisas do Virtual Agent
- Análise de desempenho da Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Revisão das tabelas de interação do Virtual Agent

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

**Recursos do cliente solicitados**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

Tradução automática

**Informações solicitadas**

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

**Exceções**

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

**Ajuste seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário)**

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

## Visão geral

O TuneUp Your Virtual Agent - UX Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação da configuração do Virtual Agent da perspectiva do usuário final com orientação prescritiva para abordar e melhorar a experiência do Virtual Agent. Uma análise da experiência do usuário, uma visão geral das principais práticas de Design de conversa e recomendações sobre a melhor forma de melhorar estão incluídas.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

### **i** Nota:

Este Accelerator está disponível nos pacotes *Guided*, *Advanced* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto e do Acelerador da ServiceNow](#).

## O que Você Recebe

### Avaliação da experiência do usuário do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação ou atualização e configuração dos plug-ins necessários
- Como avaliar a experiência do usuário do Virtual Agent

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

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de Design de conversação
- Como projetar conversas eficazes
- Demonstração das principais práticas de design de conversação
- Orientação prescritiva sobre como aprimorar a experiência

### Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à experiência do usuário do Virtual Agent

## Recursos do cliente solicitados

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (Obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do Sistema (Obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (Recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Impact Accelerator para entender as principais práticas e potencialmente oferecer suporte ao cliente no futuro.

## Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de Impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

## Exceções

Este Acelerador de impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviços (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de produto do cliente.

## Solicitar um acelerador

Dependendo do pacote do Impact no qual você está inscrito, você pode solicitar e consumir Aceleradores do Impact.

## Antes de Iniciar

Para obter detalhes sobre os Aceleradores disponíveis, consulte [Catálogo do Accelerator](#).

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

Função necessária: administrador

## Procedimento

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

The screenshot shows the ServiceNow Impact user interface. The top navigation bar includes 'ServiceNow Impact', a search bar, and user information for 'Chuck El Corp. ADVANCED V2'. The main navigation menu has 'Benefits & Usage' selected, with a dropdown menu showing 'Impact benefits' and 'Consumption report'. The left sidebar lists 'Capabilities' with sub-items: 'Overview', 'Impact core', 'Digital experience', 'Impact squad', 'Operating model', 'Experts on demand', 'Accelerators' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Advisory sessions', and 'Expert Services discount'. The main content area displays 'Experts on demand' with a title 'Accelerators' and a description: 'Fixed scope offerings aligned to unique needs throughout your ServiceNow journey, providing point-in-time guidance exactly where you need it to get to value quickly.' Below this are three columns: 'Architecture' (0 of 0 in use), 'Strategy' (1 of 0 in use), and 'Technical' (1 of 0 in use). A bottom navigation bar shows 'All', 'Architecture', 'Strategy', 'Technical', and 'Recommended'.

2. Selecione **Aceleradores** na seção **Especialistas sob demanda** no menu **Recursos** à esquerda. Cada bloco de Acelerador contém uma breve descrição e a disponibilidade dos Aceleradores com barras de consumo individuais. Perfure para obter detalhes adicionais sobre a disponibilidade.
3. Selecione um Acelerador.  
Para obter informações adicionais sobre Aceleradores, consulte o [Catálogo do Accelerator](#). A página de detalhes do Accelerator é aberta.
4. Selecione **Start Accelerator** ou **Somente programação**.  
Se os slots disponíveis forem preenchidos, a **Programação aparecerá somente** para adicionar o Acelerador à Lista de Iniciativas/Roadmap a ser iniciado mais tarde.  
O Acelerador em andamento atualiza o status no bloco e é exibido na lista [Iniciativas e Aceleradores](#).

## Integridade da plataforma

Os principais indicadores de desempenho técnico (KPIs) mostram o quanto você está alinhado às práticas recomendadas técnicas da ServiceNow, oferecem recomendações de melhorias e ajudam a monitorar a integridade da sua instância.

### Diagnosticar integridade da plataforma

Os KPIs de tecnologia capacitam você com visualizações fáceis de usar dos KPIs de tecnologia de suas organizações. Para revisar a integridade da **instância de** KPIs técnicos com o menu suspenso **Instância**. Selecione os KPIs de tecnologia que você deseja revisar e use os resultados para revisar informações críticas.

#### **i** Nota:

Partes dos KPIs técnicos podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

## Seções de KPI técnico

Seção	Detalhes da seção
Resumo e tópicos e comparação com colegas	O painel de integridade da instância exibe cinco categorias: gerenciabilidade, desempenho, segurança, capacidade de atualização e experiência do usuário. O painel também inclui a pontuação geral como uma categoria adicional que exibe a média de todas as pontuações da categoria. <b>As principais conclusões</b> destacam os resumos por trás das pontuações e, finalmente, você pode ver os detalhes da pontuação dos seus KPIs de tecnologia em relação aos seus colegas.
Snapshot de instância	Disponível para nossos clientes de Impacto Avançado e Total. Use o Instance Observer para obter uma visão geral do Observability sobre todas as suas instâncias e obter mais informações sobre elas com o menu suspenso <b>Ações</b>
Detalhamento de caso ativo da empresa	Revise os casos ativos em sua instância aqui.
Links rápidos	Obtenha links para recursos úteis para suas instâncias.
Conversas relacionadas	Veja todas as conversas relevantes para a instância selecionada.
Arquivos relacionados	Ver todos os arquivos relacionados à instância

**i Nota:**

As métricas disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact

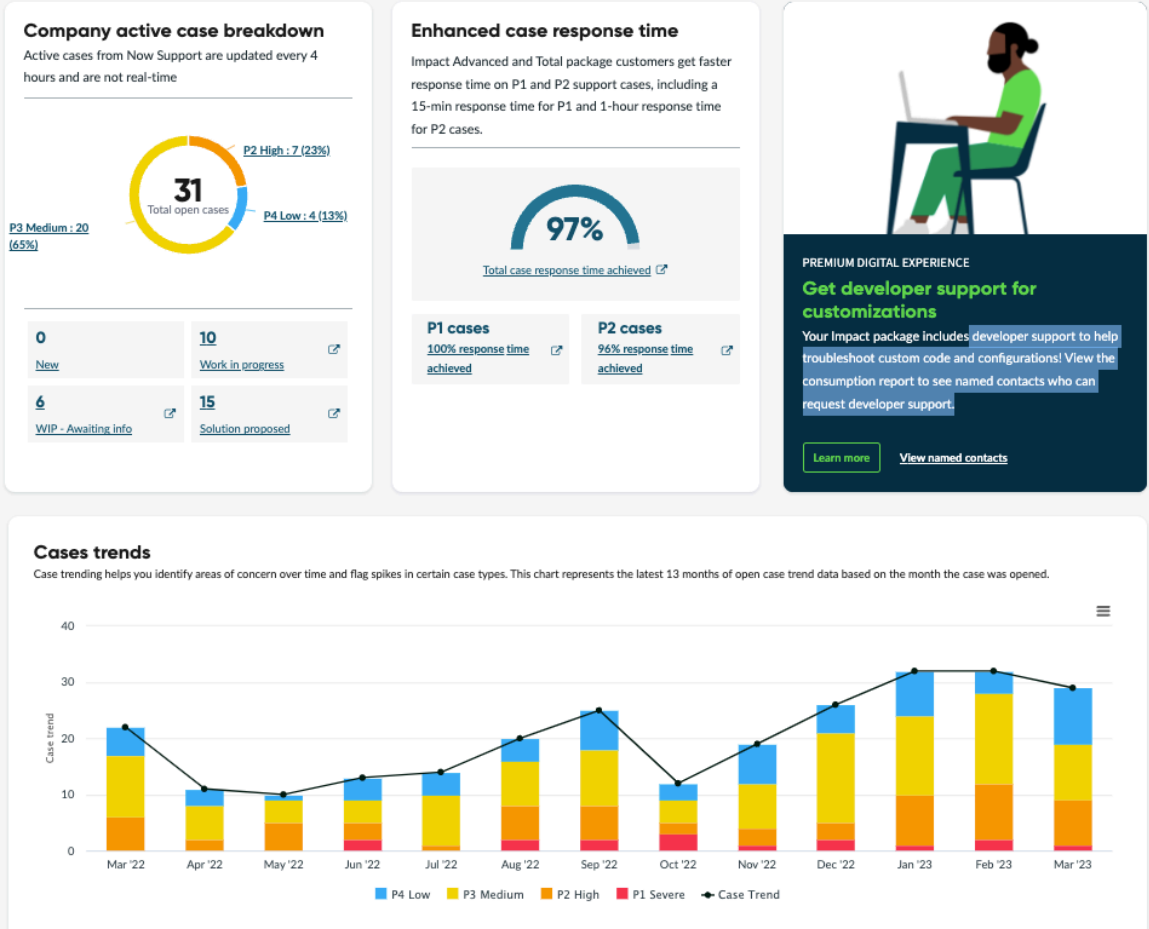
**Monitorar**

Como um benefício dos pacotes Advanced e Total, o Impact fornece um resumo de desempenho diário do desempenho de suas instâncias. Você pode se aprofundar nos detalhes de desempenho usando o Instance Observer, que é compatível com todos os pacotes Impact, extraindo métricas em tempo real e configurando alertas de desempenho. Para obter mais informações, consulte [Observador de instância de impacto](#).

**Suporte**

Obtenha uma exibição de painel dos casos da sua empresa, tempo de resposta do caso, tendências de caso e mudanças. Você pode exibir detalhes específicos sobre mudanças ou casos no Now Support.

## Company cases and trends



Tradução automática

Receba suporte de desenvolvedor para ajudar a solucionar problemas de código e configurações personalizadas. Exiba o relatório de consumo para ver os contatos nomeados que podem solicitar suporte ao desenvolvedor. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao desenvolvedor de impacto](#).

### Suporte ao desenvolvedor de impacto

O Suporte ao desenvolvedor é uma oferta dos pacotes Advanced e Total Impact que fornece aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações da plataforma existentes.

### Visão geral

Muitos clientes ServiceNow operam código e configurações personalizadas. Quando essas personalizações são interrompidas, o Suporte ao desenvolvedor está lá para ajudar a solucionar problemas e depurar essas personalizações.

Indivíduos nomeados podem ser designados que foram treinados para administrar o Serviço de assinatura para solicitar assistência de engenheiros de suporte ServiceNow na solução de problemas técnicos com personalizações existentes na plataforma ServiceNow.

#### **i** Nota:

Até cinco indivíduos designados podem ser designados para o pacote Avançado e até dez indivíduos podem ser designados para o pacote Total.

## Quem contatar

Existem várias fases no ciclo de vida de desenvolvimento de ponta a ponta do código personalizado. Cada uma dessas fases permite diferentes níveis de suporte que exigem assistência de equipes ServiceNow específicas.

### Código personalizado do ciclo de vida de ponta a ponta

Ciclo de vida do código personalizado	Casos de uso	Entregue por
Revisão de design	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajude-me com uma revisão de design para gerenciabilidade, desempenho e capacidade de atualização</li> <li>2. Ajudar a determinar qual é a ferramenta do sistema de base correta a ser usada para o objetivo especificado</li> <li>3. Ajude-me a planejar a arquitetura certa</li> </ol>	Arquiteto de plataforma
Revisão de código	Ajuda para depurar uma personalização pré-definida/com escopo que não está funcionando conforme o esperado	Serviços especializados
Suporte ao desenvolvimento	Ajuda para corrigir meu código personalizado depois que ele quebra	Suporte ao desenvolvedor

#### Casos de uso no escopo

Muitos casos de uso são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Solução de problemas de correção ou ajuste de personalizações existentes
- Scripts pré-aprovados e certificados
- Scripts de notificação por e-mail
- Perguntas sobre as APIs ServiceNow

#### Exclusões

Alguns casos de uso não são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Nova implementação do produto, como implementação inicial ou implementação de novo produto
- Teste (UAT, carga, regressão, desempenho)
- Criar e projetar novos recursos e aprimoramentos, como nova análise e design de requisitos ou novas consultas de codificação
- Quando relacionado a integrações, exclui:
  - Noções básicas sobre como a análise de dados afetará o processo de negócios de um cliente
  - Conhecimento de sistemas de terceiros envolvidos na integração
  - Scripts para recuperar conteúdo de fontes externas
  - Integrações que não são possíveis devido a ServiceNow limitações de API

## Usando o Suporte ao desenvolvedor

Saiba mais sobre como usar o Suporte ao desenvolvedor e informações úteis ao enviar uma solicitação de desenvolvedor com Impact.

## Limites de suporte ao desenvolvedor

### Geral

O Suporte ao desenvolvedor está disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com base no fuso horário local da comunicação de caso.

- Os casos são abertos com prioridade P3 e não estão qualificados para escalação. Para obter mais informações sobre tempo de resposta e SLA, consulte [https://support.servicenow.com/kb?id=kb\\_article\\_view&sysparm\\_article=KB0547260](https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260).
- Os casos de suporte ao desenvolvedor são investigados em uma instância de subprodução. Todos os problemas devem ser reproduzíveis em uma instância de subprodução.
- Disponível para instâncias de cliente auto-hospedadas por meio de um modelo de entrega modificado.

### **i** Nota:

O Suporte ao desenvolvedor não está disponível atualmente nos datacenters protegidos pelo IRAP da Austrália ou em alguns outros ambientes restritos.

## Parâmetros

Há determinados parâmetros a serem considerados ao enviar um caso de Suporte ao desenvolvedor, conforme descrito nas seções a seguir.

### Usuários:

- O contato nomeado é responsável por garantir que cada caso aberto descreva um problema específico e que a seção de código referenciada seja isolada em uma faixa estreita de código que não exceda 200 linhas.
- Disponível para o número de usuários designados por Impact assinatura de pacote (não incluindo administradores de sistema do cliente):
  - Pacote Cinco para Avançado Impact
  - Dez para o pacote Total Impact

### **i** Nota:

Consulte [Gerenciar o acesso do usuário ao Suporte ao desenvolvedor](#) para designar usuários.

### Infraestrutura:

- As versões compatíveis da versão/recurso/aplicação/hardware são necessárias
- O inglês é o único idioma compatível
- A solução de problemas ou depuração de aplicações de terceiros ou a avaliação de vulnerabilidades de segurança não estão incluídas

### Integrações:

O suporte à integração só é realizado em uma instância ServiceNow ou infraestrutura e inclui:

- Scripts de notificação por e-mail
- Perguntas sobre ServiceNow APIs
- Scripts para consumir os dados da integração (somente se os dados forem importados conforme o esperado)
- Scripts de mapa de transformação

### Criar um caso de Suporte do desenvolvedor

Insira um caso de suporte para contratar a assistência do Suporte ao desenvolvedor, se você for um contato nomeado no plano Impact.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: Impact Developer Support

### Procedimento

#### 1. Navegar até **Impacto > NowSupport**.

Você também pode navegar diretamente para o NowSupport.

#### 2. Selecione **Criar um**

▼ Case type  
Choose a case type and we'll find you the best solution.

<p><b>Something is broken</b> Something isn't working as expected.</p>	<p><b>Outage</b> I'm experiencing a complete outage impacting my ServiceNow instance(s).</p>
<p><b>Performance issue</b> I'm experiencing a performance issue with ServiceNow that is impacting our business.</p>	<p><b>Question</b> I have a question about ServiceNow.</p>
<p><b>Service request</b> I have a service request that is not available in the <a href="#">Automation Store</a> ↗</p>	<p><b>Premium</b> <b>Developer support</b> I need help with a customization I've made on ServiceNow.</p>

**caso.**

#### 3. Selecione o **Suporte do desenvolvedor** do tipo de caso.

Somente os usuários cujo customer\_admin atribuiu a eles a função correta poderão ver este bloco de Suporte do Desenvolvedor Premium na criação de um novo caso.

#### 4. Revise as diretrizes de suporte ao desenvolvedor e confirme com a caixa de seleção.

#### 5. Na página de captura de detalhes, insira o **assunto**, a **descrição** e **as etapas para reproduzir**.

#### 6. Confirme suas informações de contato e seu melhor horário disponível.

#### 7. Confirme o ID da instância referenciada.

#### 8. Selecione **Confirmar e Enviar** para enviar o caso.

Depois que o caso for criado e um número de caso for gerado, você poderá adicionar usuários autorizados adicionais na conta à lista de observação, comentários adicionais e anexos.

### Gerenciar o acesso do usuário ao Suporte ao desenvolvedor

Adicione usuários designados para inserir um caso de suporte para Suporte ao desenvolvedor. Os contatos nomeados são responsáveis por inserir detalhes sobre um problema específico.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Impact

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Perfil da empresa**.
2. No menu **Ações**, selecione **Atualizar função/ acesso**.  
Se o usuário não estiver listado na tabela, crie um novo usuário. Consulte [Impact User Management](#) para mais detalhes.
3. Selecione o ícone **Ação** à direita do usuário.
4. Escolha **Atualizar função/ acesso**.
5. No acesso Premium, selecione **Suporte ao desenvolvedor**.  
O número de usuários disponíveis é exibido ao lado do campo de atribuição.
6. Selecione **Enviar**.

## O que Fazer Depois

Analise o acesso ao Suporte do desenvolvedor e quantos usuários estão disponíveis.

1. Navegue até o seu nome no canto superior direito da Impact Digital Experience.
2. Selecione **Perfil da empresa** no menu suspenso.
3. Em Suporte ao desenvolvedor, você verá quantos usuários estão disponíveis.

## Observador de instância de impacto

O Instance Observer (IO) é uma ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho que permite que você acompanhe a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de fornecer informações históricas.

## Visão geral

O IO ajuda os administradores de instância, os proprietários de plataforma e as equipes de DevOps a acelerar o valor e a gerar os resultados de negócios desejados, aumentando a visibilidade do desempenho da instância e ajudando os clientes a impulsionar a inovação com velocidade e confiança.

## Recursos e benefícios

### Recursos da chave

- **Monitoramento 24/7:** o monitoramento de desempenho da instância fornece conscientização de problemas em uma instância antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Alerta 24/7:** configure alertas personalizados para notificá-lo quando limites específicos forem ultrapassados, para que você possa agir antes que um problema se torne crítico.
- **Disponibilidade de várias instâncias:** visualize proativamente o desempenho da telemetria em todas as instâncias. Capacitar as organizações para identificar tendências antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Triagem:** metadados de instância de momento pontual acionáveis que fornecem contexto adicional para o desempenho da instância e aceleram a solução de problemas.
- **Aplicação fora da instância:** acesso à telemetria de desempenho da instância fora da instância. Quando ocorre um problema, as organizações podem acessar dados acionáveis independentemente da disponibilidade da instância.

- **Relatório:** visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com as partes interessadas do negócio, tornando as organizações mais rápidas, mais inteligentes e melhores na gestão de desempenho da instância.
- **Análise:** compare as métricas ao longo do tempo para ver as tendências do desempenho em geral ou para avaliar os impactos antes e depois de determinadas mudanças.

### Principais benefícios

- **Disponibilidade 24/7:** o Instance Observer é uma aplicação fora da instância, baseada em nuvem, que permite aos clientes visualizar a telemetria da instância em todas as instâncias em uma única aplicação.
- **Melhorar o desempenho da instância:** ao monitorar as métricas de desempenho da instância em tempo real, você pode identificar e resolver rapidamente problemas que podem estar causando um desempenho ruim que afeta os usuários finais.
- **Aumentar o tempo de atividade:** monitoramento proativo por meio de alertas do Instance Observer, você pode ser notificado sobre possíveis problemas antes que eles causem tempo de inatividade, permitindo que você aja antes que ele afete os usuários.
- **Melhorar a solução de problemas:** quando surgirem problemas, tenha metadados pontuais acionáveis para acelerar a análise de causa raiz e o tempo de resposta.
- **Remover distrações:** com dados quase em tempo real ao seu alcance, você e sua equipe podem gastar menos tempo tentando encontrar as informações necessárias e mais tempo gerando os resultados de negócios desejados

### **i** Nota:

O Instance Observer não está disponível com ServiceNow® mobile, no entanto, pode ser acessado com um navegador no seu dispositivo móvel.

### Componentes do Instance Observer

Componente	Detalhes
<a href="#">Página inicial</a>	Fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.
<a href="#">Desempenho</a>	Visão geral da integridade da instância e métricas de desempenho e permite o detalhamento de conjuntos de dados específicos com a solução de problemas recomendada.
<a href="#">Disponibilidade</a>	Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da ServiceNow — Status ativo/inativo
<a href="#">Ativação e notificações dos principais alertas</a>	Flexibilidade para definir alertas com limites específicos para suas necessidades de negócios e configurar quem em sua equipe recebe notificações e o método.

Componente	Detalhes
Análise	Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo.
Triagem	Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas dinâmicos
Relatórios	Gere rapidamente relatórios para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios da sua equipe.
Ajuda	Obtenha assistência com ferramentas do Instance Observer, revisão de terminologia, vídeos de instruções e documentos relevantes.

## Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de relatório do Instance Observer variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte o gráfico de matriz de suporte ou entre em contato com sua equipe de contas para obter mais informações.

- ✓ = Compatível
- X = sem suporte

Recurso	Guiado	Avançado	Total
Disponibilidade de instância (status ativo/inativo) Consulte <a href="#">Disponibilidade</a> para mais detalhes.	#	#	#
Gráficos de visualização de desempenho (KPIs) Consulte <a href="#">Desempenho</a> para obter mais detalhes.	#	#	#
Relatórios Consulte <a href="#">Relatórios</a> para mais detalhes.	Seletivo	Completo	Completo
Alertas Consulte <a href="#">Ativação e notificações dos principais alertas</a> para mais detalhes.	X	#	#
Análise Consulte <a href="#">Análise</a> para mais detalhes.	X	X	#
Detecção de Anomalias	X	X	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses

### **i** Nota:

Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte [Pacotes de impacto](#).

## Limitações de facilidade de manutenção

### **i** Nota:

O Instance Observer está disponível para clientes em ambientes de nuvem de comunidade comercial e governamental (GCC). No momento, o IO não está disponível em outros ambientes regulamentados ou no local.

## Página inicial

A página inicial fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.

Acesse informações valiosas sobre disponibilidade de instância, informações básicas de datacenter, incluindo informações de alto nível sobre contas de banco de dados, contagens de transações de usuário, tempos de resposta e muito mais.

Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância.**

The screenshot shows the Instance Observer dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Performance', 'Availability', 'Alerts', 'Analytics', 'Triage', 'Reports', and 'Help'. Below this is a 'What's New' section with a 'Release note' button. The main content area is divided into three sections: 'Your production instances and instance observer KPIs' (Last 24 hours), 'Instance Availability' (Last 24 hours), and 'Alerts' (Last 24 hours).

Instance Name	Instance Type	Primary Database	User Transaction Count	Average Response Time	SQL Response Time
sdemo	Production	14.22TB	86.75/min	0.90s	0.92s

Instance	Instance Type	Instance Availability
sdemo	Production	🟢

Instance	Instance Type	Monitoring Alerts	Self-Service Alerts
sdemo	Production	2	0

### **i** Nota:

O suporte a **Alertas** do observador de instância está disponível somente para pacotes Avançado e Total de ServiceNow Impacto.

## Desempenho

Monitore todas as suas instâncias 24x7 em um só lugar com métricas quase em tempo real e alertas sobre desempenho e disponibilidade no Instance Observer. Gere vários gráficos de visão geral de integridade da instância e métricas de desempenho e faça uma busca detalhada em pontos de dados específicos com a solução de problemas recomendada.

Tome decisões orientadas por dados com base em seus usuários, plataforma e aplicações ☑️ acesse a telemetria de desempenho de instância histórica e quase em tempo real e visualize proativamente a telemetria de desempenho de instância em instâncias com metadados pontuais.

## Principais benefícios

- Exibir tendências históricas de dados de desempenho.
- Identifique e investigue anomalias de desempenho.

- Exiba trabalhos e transações específicos em execução em um ponto no tempo.
- Acesse uma análise detalhada das métricas de desempenho selecionadas

### **Introdução aos gráficos de desempenho**

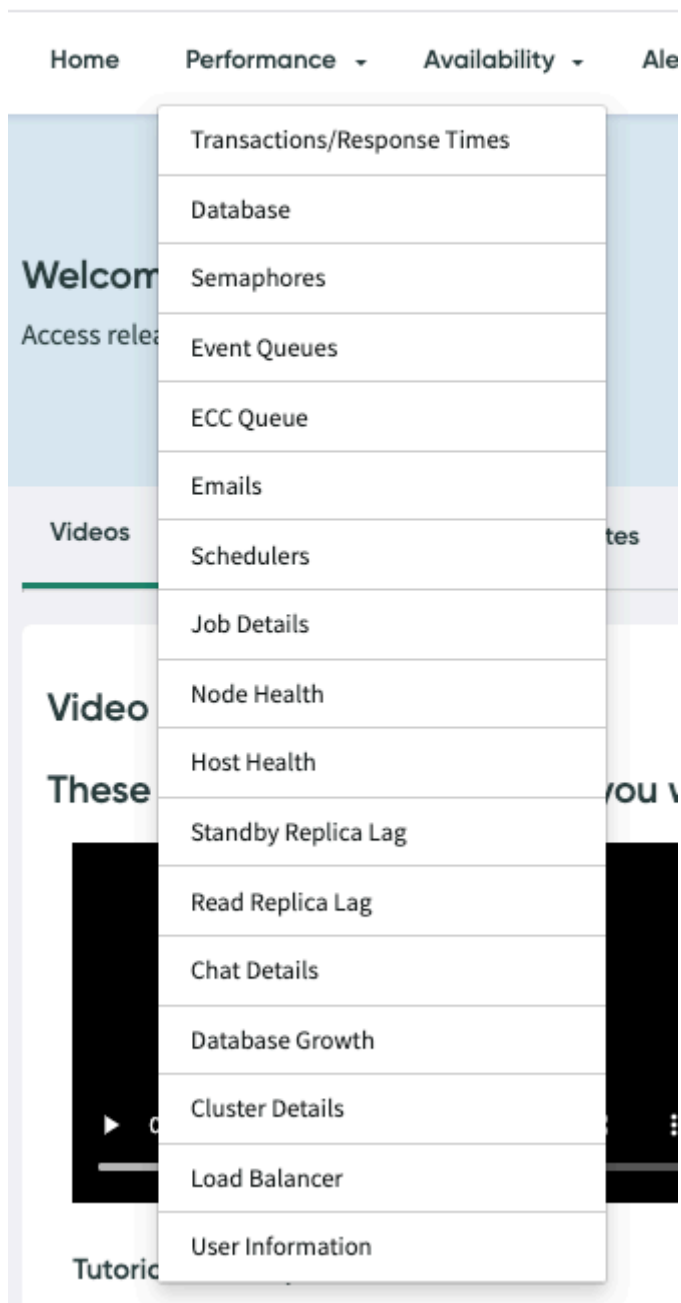
Siga estas etapas para gerar gráficos de desempenho usando o Instance Observer.

#### **Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

#### **Procedimento**

- 1.** Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância.**
- 2.** No menu **Desempenho**, selecione a opção de telemetria a ser avaliada.



**3.** Selecione as opções de relatório:

- Instância
- Intervalo de data
- Métricas (as métricas disponíveis dependem do relatório selecionado.)
- Opções e complementos

#### 4. Selecione **Obter snapshot**.

##### **i Nota:**

Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Altere o tipo de relatório.

#### **Detecção de anomalias**

O Instance Observer detecta proativamente as anomalias das métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho do pacote Impact Total em instâncias de produção. As anomalias representam valores atípicos de métricas com base em padrões históricos. Nem todas as anomalias podem representar um problema, mas o notifica e você decide a criticidade e configura os alertas de acordo.

As métricas cíclicas ocorrem como um conjunto completo de eventos que se repetem regularmente na mesma ordem ou em um período repetido regularmente. Métricas não cíclicas são métricas que se repetem de forma irregular ou em períodos repetidos aleatórios e menos previsíveis. Uma anomalia, também conhecida como valor atípico, é um ponto de dados incomum, raro ou que não está em conformidade com os padrões esperados ou a distribuição dos dados.

Há cinco métricas cíclicas sendo rastreadas:

- **Contagem de transações:** a soma em toda a instância de todas as transações de IU de um tipo interno conhecido como *UI\_TYPE*.
- **Tempo de resposta do servidor:** a média ou o tempo médio de execução das transações *UI\_TYPE*.
- **Tempo de resposta do SQL:** a média relatada do tempo de resposta do banco de dados medido na camada da aplicação que começa quando uma consulta é enviada ao banco de dados e termina quando a resposta é recebida.
- **Média do semáforo:** o número médio de transações de usuário final sendo processadas simultaneamente ao longo de um minuto.
- **Máximo de memória do nó:** o máximo de memória em uso em MB por nó em um determinado ponto de dados no histórico. Esse valor geralmente varia entre 1000 MB e 2048 MB.

User Transaction Count

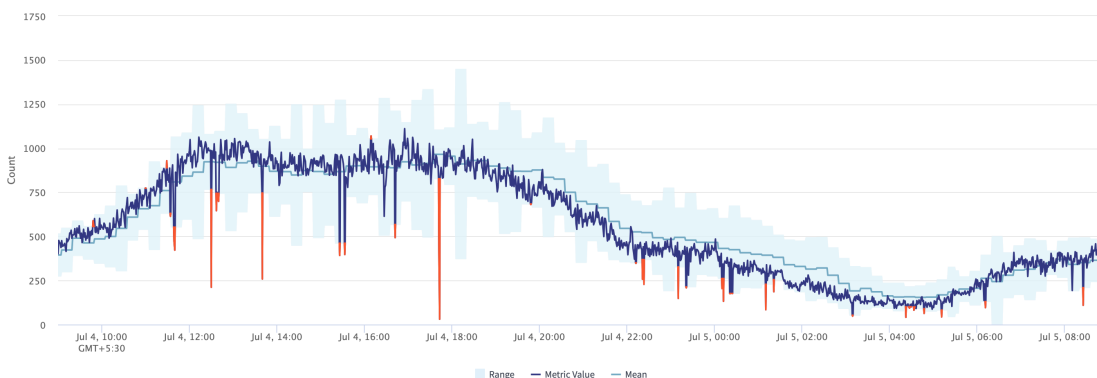
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI\_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...Show More

Default Anomalies 41 Alert 0

Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM

How anomalies are calculated and plotted

Anomalies Past Period Trend  
41 50 9↓



- O eixo x representa o tempo e o eixo y representa as métricas reais de acordo com o intervalo de datas selecionado. Por exemplo, o gráfico de linhas exibe os valores de contagem de transações ao longo do tempo. As anomalias são indicadas por codificação de cor vermelha no gráfico e representam a ocorrência de uma anomalia nos dados. O posicionamento da marca vermelha depende dos critérios ou do algoritmo usados para detectar anomalias.
- O intervalo representa os limites superior e inferior com uma distribuição normal das métricas com base no padrão de conjunto de dados histórico.
- A linha média representa o valor médio de quatro semanas das métricas para comparar o desvio em um determinado ponto no tempo.

### Detecção de anomalia do trabalho

Os gráficos de anomalia de trabalho rastreiam o número de trabalhos programados em execução simultânea para cada hora do dia com a métrica de sobreposição da média de contagens de transações para cada hora. Qualquer barra no gráfico que tenha um ou vários trabalhos anômalos é realçada em vermelho. Selecione o link de detalhes do gráfico de barras para exibir os detalhes do nível da vaga.

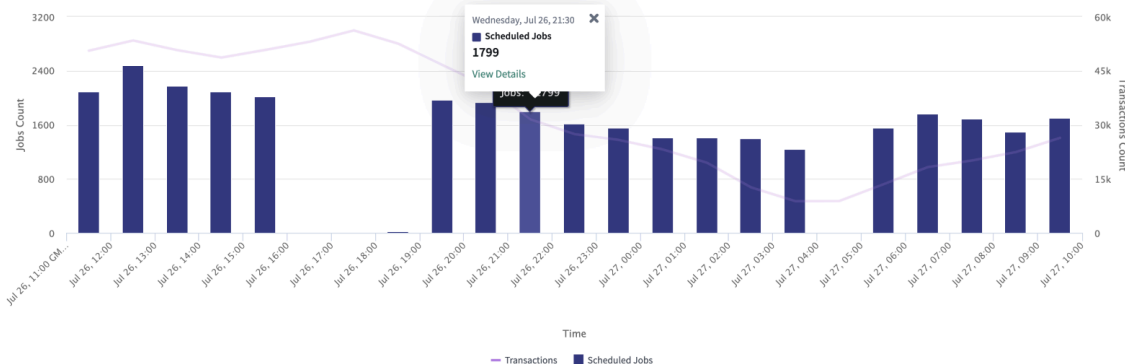
Os detalhes do trabalho representarão os trabalhos programados por hora junto com as respectivas transações médias dessa instância.

Job Executions Anomalies 40 Alert 37

Jul 26, 2023 11:12 AM - Jul 27, 2023 11:12 AM

Click on a block to view details

Download



Tradução automática

Faça uma busca detalhada da contagem de trabalhos programados por hora em um trabalho de recorrência individual para qualquer hora do dia e avance para o padrão de execução do mesmo trabalho dos últimos sete dias. Isso pode ajudar a executar a causa raiz de ponta a ponta para trabalhos que geralmente levam uma quantidade consistente de tempo para serem concluídos que, de forma inesperada, passam por um aumento ou diminuição significativa no tempo de execução, indicando um possível problema de desempenho.



### Critérios de programação de trabalho

Para que o trabalho seja considerado um trabalho programado, ele deve atender a pelo menos um dos seguintes critérios:

- O trabalho é executado pelo menos uma vez para cada dia da semana.
- O trabalho foi executado pelo menos uma vez para cada semana nas últimas quatro semanas.

### Cálculo da contagem média de transações

Para cada hora em um determinado dia, a soma da contagem de transações das últimas quatro semanas para o mesmo dia e mesma hora é calculada. Por exemplo, buscando a soma das contagens de transações das últimas quatro segundas-feiras para a quarta hora e calcula a média dos valores para o cálculo final.

### Identificação de anomalia do trabalho

Nas últimas quatro semanas, para cada hora em que o trabalho foi executado, o tempo de duração médio é calculado com o valor de desvio padrão, que é o valor médio, mais 5 multiplicado pelo valor de desvio padrão.

Este valor serve como um intervalo superior para o trabalho para essa hora, se o trabalho estiver sendo executado na quarta hora e nas últimas quatro semanas a duração média de um trabalho nesse momento for dez minutos e o desvio padrão for dois minutos, o o intervalo superior será  $10 + (5 \times 2) = 20$  minutos.

Se o trabalho em execução atual levar mais de 20 minutos para ser executado, o trabalho será identificado como uma anomalia.

### Resposta de anomalia

Nem todas as anomalias representam um problema, mas os valores atípicos detectados com base em padrões históricos. Configure os alertas de acordo depois de analisar a criticidade da anomalia detectada. Consulte [Configurar alertas de anomalia](#) para obter mais informações sobre alertas.

## Configurar alertas de anomalia

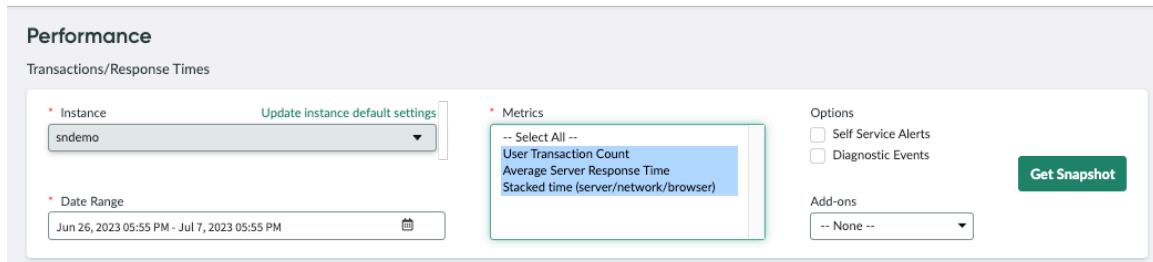
Configure alertas de anomalia com base em valores atípicos de métricas em padrões históricos no Instance Observer.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância.**
2. No menu **Desempenho**, selecione **Transações/Tempos de resposta.**



3. Selecione as opções de relatório:

- Instância
- Intervalo de data
- Métricas
- Opções:
  - Alertas de autoatendimento
  - Eventos de Diagnóstico
- Complementos

4. Selecione **Obter snapshot.**

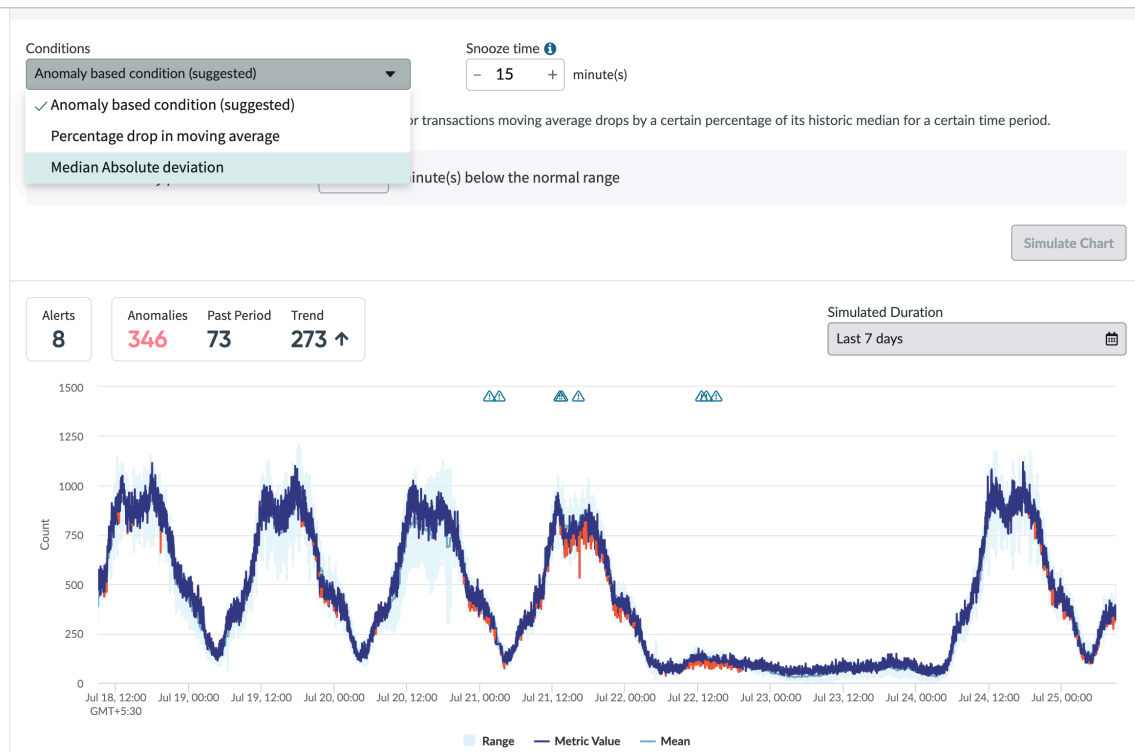
### **i** Nota:

Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Altere o tipo de relatório.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance  Critical



5. Ajuste os alertas usando as opções listadas.

- Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias na contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou excederem um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho têm como meta principal X % dos trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
- Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione a porcentagem de 5, 10 ou 15 dos principais trabalhos e verifique se os alertas são acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
- Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
- Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises adicionais.

**Algoritmo de detecção de anomalias**

O Instance Observer está executando a detecção de anomalias por meio do modelo estatístico Z-score, também conhecido como método univariado.

A detecção de anomalias analisa um conjunto de cinco métricas: Máximo de memória, Média de semáforo, Tempo de resposta do SQL, Tempo de resposta do servidor e Contagem de transações. O modelo de detecção foi validado com amostras com várias instâncias de dados de nível diários, semanais e mensais.

As métricas que representam anomalias usando o modelo de pontuação Z são Contagem de transações, Tempo de resposta do servidor e Tempo de resposta do SQL. As métricas que representam anomalias usando uma abordagem baseada em limite superior são Média de semáforo, Memória máxima de nó e Execução de trabalho. Consulte [Introdução aos gráficos de desempenho](#) para obter detalhes sobre as cinco métricas.

## Metodologia baseada em limite superior

A metodologia baseada em limite superior usa métricas com um limite exaustivo. Por exemplo, a métrica A, que tem um valor médio de semáforo de 14 ou 16, que é usada na plataforma para limitar o número de transações que podem ocorrer em um nó de uma só vez para proteger os recursos no nó. Métrica B, memória máxima de 2 GB, em que cada memória de nó tem uma capacidade máxima predefinida. Em todos esses casos semelhantes, a situação é alarmante somente quando as métricas estão mais próximas do limite de esgotamento. Mesmo que o desvio seja maior que a média, mas menor que o limite de esgotamento, o limite não resultará em um alarme.

## Metodologia de pontuação Z

Uma pontuação Z é uma medida numérica que descreve a relação entre um valor e a média de um grupo de valores. O Z-score é medido em termos de desvios padrão da média. Se uma pontuação Z for 0, a pontuação do ponto de dados será idêntica à pontuação média.

A fórmula para calcular uma pontuação Z é  $z = (x - \mu) / \sigma$  :

- $x$  : a pontuação bruta dos dados, como a média móvel dos últimos 15 minutos
- $\mu$ : a média de preenchimento de dados que é a média das quatro semanas anteriores no mesmo dia, mesma hora e mesmo minuto
- $\sigma$ : o desvio padrão da população de dados

Ao calcular pontuações Z ou fazer comparações, é essencial considerar esses padrões dos dados analisados com padrões cíclicos inerentes. A ciclicidade em um conjunto de dados se refere a padrões repetidos que ocorrem em intervalos regulares, como ciclos diários, semanais ou sazonais. Por exemplo, os dados de vendas podem exibir valores mais altos durante as temporadas de feriados ou valores mais baixos fora dos períodos de pico.

A pontuação de ciclicidade é a semelhança entre duas séries que medem a semelhança entre dois vetores e ajudam a garantir que o modelo de pontuação Z forneça informações confiáveis e identifique anomalias verdadeiras ou valores atípicos, considerando os padrões naturais dos dados.

A pontuação cíclica é calculada no nível da instância com uma seleção de dados de quatro semanas dividida em incrementos vetoriais de duas semanas, excluindo finais de semana. A pontuação retorna a pontuação de semelhança entre os dois, em que uma pontuação mais alta indica uma tendência de semelhança mais alinhada nos dados de vetor comparados.

## Disponibilidade

Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da plataforma da ServiceNow— Status ativo/inativo

## Ativação e notificações dos principais alertas

Use a funcionalidade de ativação de alertas do Instance Observer para ter flexibilidade para definir alertas com limites históricos de incrementos de quatro semanas específicos para suas necessidades de negócios e configurar quem em sua equipe recebe notificações.

## Visão geral

A ativação de alertas de chaves fornecerá alertas proativos sobre médias móveis, uma estatística que captura a mudança média em uma série de dados ao longo do tempo, para seis métricas críticas:

- 1. Instância de transação (aumento):** indica que a média móvel da transação aumenta em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica para um determinado período de tempo.
- 2. Instância de transação (queda):** indica que a média móvel da transação cai em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica para um determinado período de tempo.
- 3. Tempo de resposta - Instância:** indica que a média móvel do tempo de resposta é maior do que a mediana histórica em um determinado período.
- 4. Tempo de resposta do banco de dados :** indica que a média móvel do tempo de resposta do banco de dados é maior do que a mediana histórica em um determinado período.
- 5. Média do semáforo padrão :** indica que a média do semáforo padrão está se aproximando dos limites de simultaneidade máxima por um determinado fator em um determinado período.
- 6. Profundidade da fila de semáforos padrão:** indica que a profundidade da fila de semáforos padrão está se aproximando dos limites de profundidade máxima da fila por um determinado fator em um determinado período.

### **i** Nota:

É importante observar que cada notificação pode não representar um problema, além disso, sinaliza sobre um ponto de dados que é incomum ou não está em conformidade com os padrões esperados para essa métrica específica. Os usuários podem ser proativos, quando necessário, e agir de acordo com uma notificação, o que pode evitar um problema futuro.

O Instance Observer utiliza o P-Score para avaliar o uso da instância e, em seguida, calcula os limites exclusivamente para essas instâncias. A pontuação P é uma classificação determinada pelo número de transações em uma instância, fornecendo uma pontuação mais alta quando as transações da instância permanecem consistentemente estáveis.

- Quando uma instância atende ao P-Score necessário para qualificação, os usuários veem uma faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas. Os usuários receberão limites inteligentes na condição **recomendada de E/S** para todas as seis métricas derivadas de dados históricos.
- Se uma instância tiver um P-Score baixo, a faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas não ficará visível. O P-Score é atualizado regularmente e, conforme as instâncias aumentam no futuro, você verá a opção de aceitar o recurso de ativação de alertas. Os limites são atualizados automaticamente semanalmente para instâncias que atendem aos critérios mínimos de P-Score.

## Configurar alertas principais

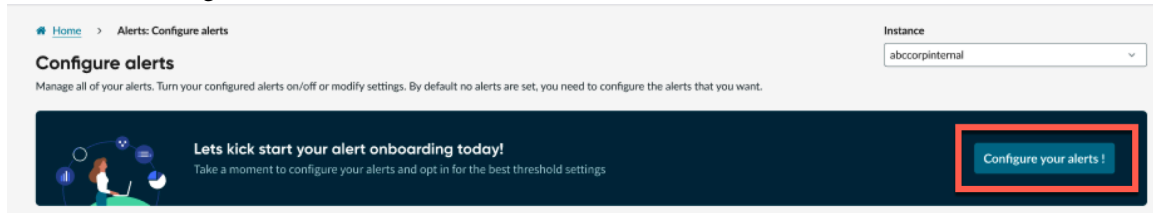
Siga estas etapas para configurar os principais alertas em uma instância em que os alertas críticos ainda não foram configurados.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância > Alertas > Configurar alertas.**



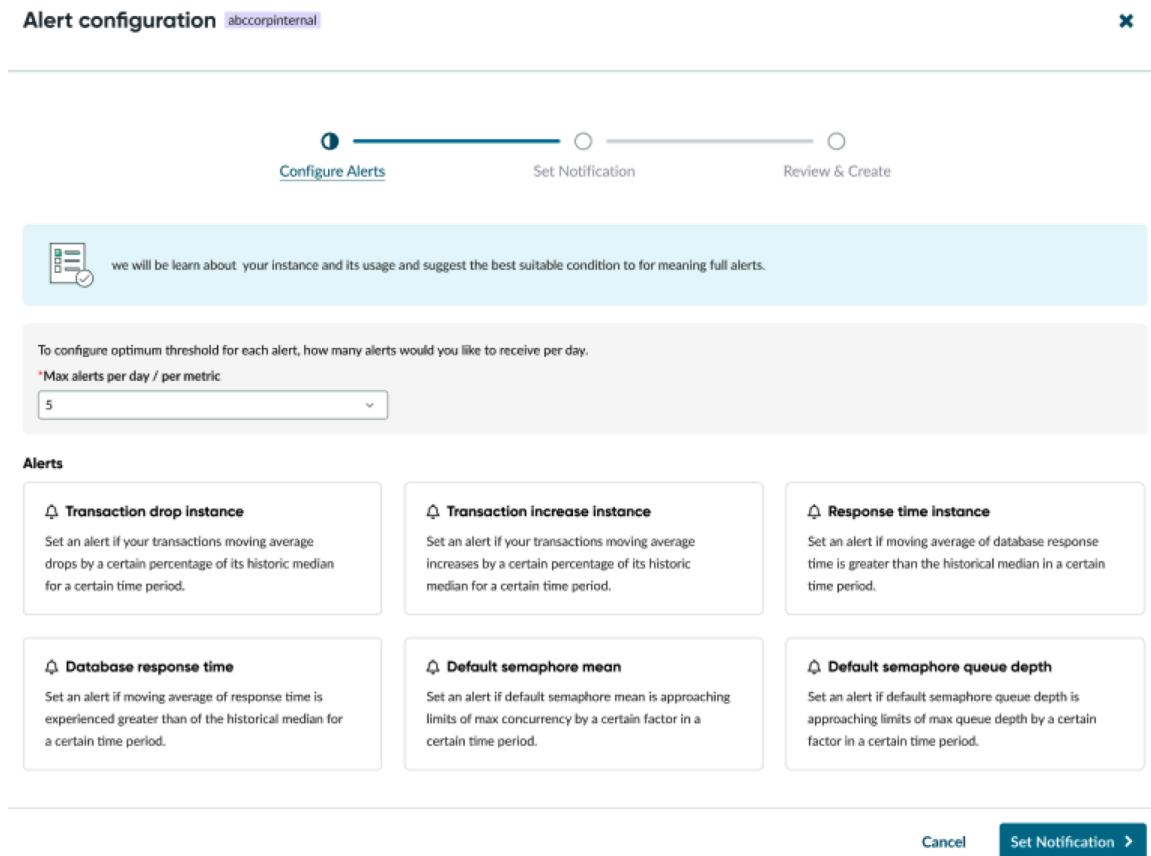
Uma faixa de notificação é exibida.

2. Selecione **Configurar seus alertas!**.

Alertas para métricas escolhidas pela exibição do sistema.

3. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia / por métrica** a receber para cada métrica por dia.

O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo (2 alertas) X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00

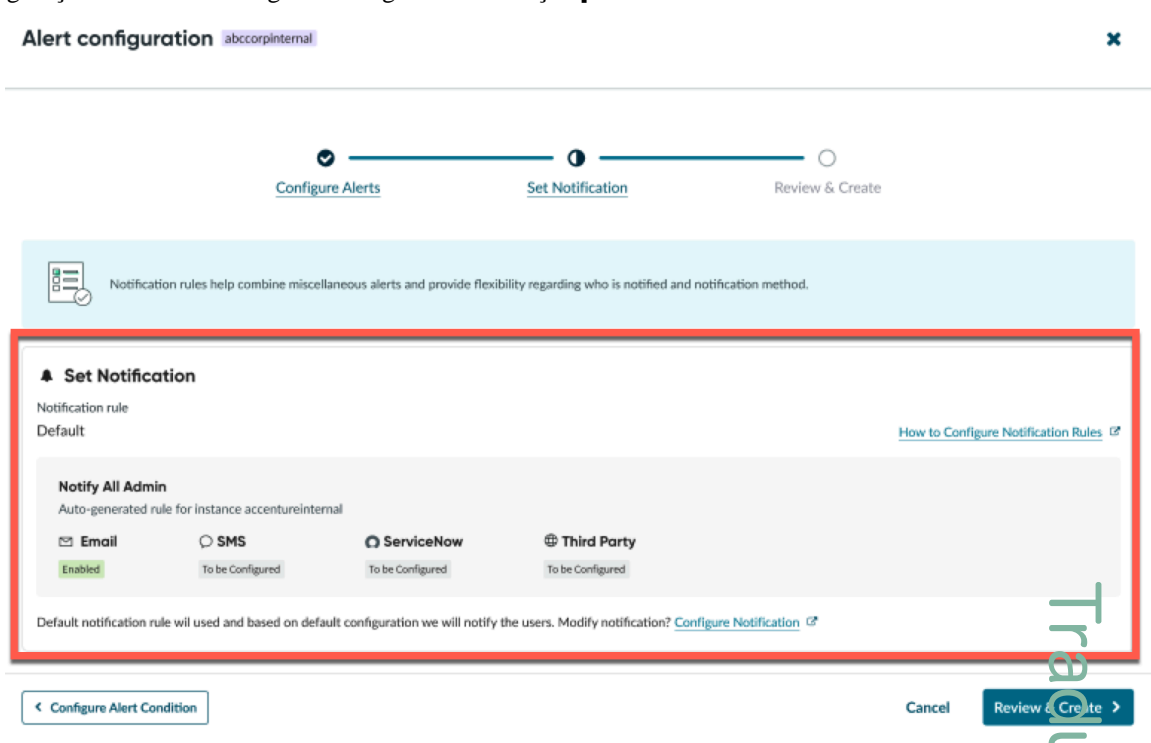


UTC.

4. Selecione **Definir notificação.**

Tradução automática

A página de configuração de alerta é carregada e a regra de notificação **padrão** é selecionada

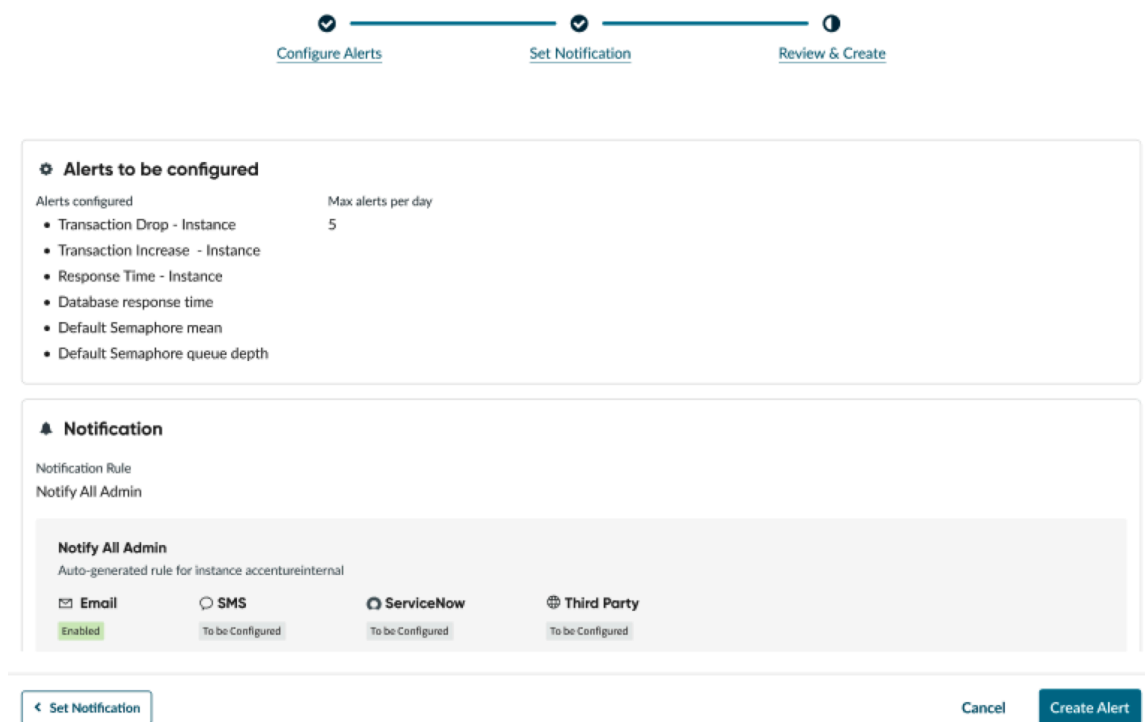


automaticamente.

5. Opcional: Selecione **Configurar notificação** para criar uma regra personalizada.

O link **Como configurar regras de notificação** contém informações sobre a criação de notificação personalizada. As opções de regra incluem Nome da regra, Destinatários e Métodos de notificação.

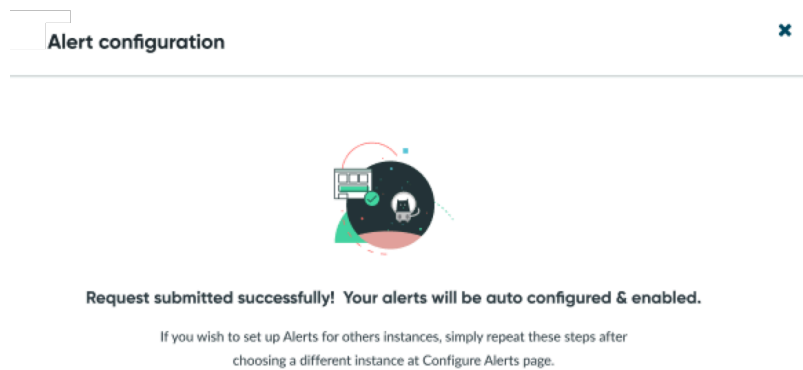
6. Selecione **Revisar e criar** para exibir o resumo dos alertas a serem configurados e a regra de notificação.



7. Selecione **Criar alerta** ou **Definir notificação** para retornar à página de configuração de notificações.

Tradução automática

Uma notificação é exibida para confirmar a configuração do alerta.



## Resultado

Após o envio da solicitação, todos os seis alertas serão habilitados automaticamente, nenhuma intervenção manual é necessária. Se você quiser ver o limite do alerta, navegue até **Editar configuração de alerta** para acessar a condição de E/ **S recomendada**.

### **i** Nota:

Se um ou mais alertas dos seis disponíveis não forem habilitados automaticamente, um limite não estará disponível para essa métrica específica devido ao uso limitado na instância.

## Gerar limites para alertas principais

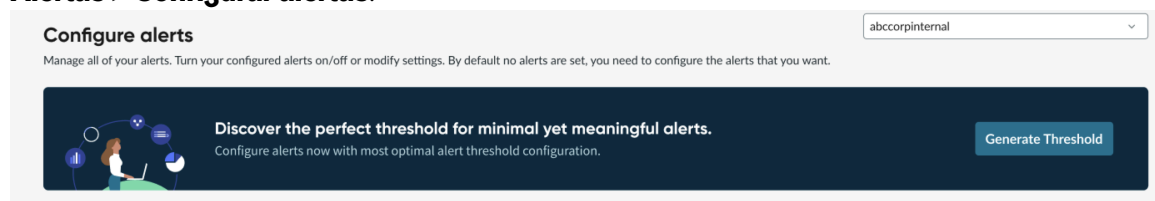
Para uma instância em que os alertas críticos já foram configurados, você pode obter limites aprimorados para receber alertas aprimorados ou mínimos.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância > Alertas > Configurar alertas**.



Uma faixa de notificação é exibida. Se a faixa solicitar a configuração de alertas, consulte [Configurar alertas principais](#).

2. Selecione **Gerar limite**.  
A tela Configuração de alerta é exibida.
3. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia / por métrica** a receber para cada métrica por dia.  
O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo (2 alertas)

X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

\* Max alerts per day / per metric

5

Alerts

<p><b>🔔 Transactions (Drop) - Instance</b></p> <p>Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.</p>	<p><b>🔔 Transactions (Increase) - Instance</b></p> <p>Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.</p>
<p><b>🔔 Response Time - Instance</b></p> <p>Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.</p>	<p><b>🔔 Database Response Time</b></p> <p>Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.</p>
<p><b>🔔 Default Semaphore (Mean)</b></p> <p>Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.</p>	<p><b>🔔 Default Semaphore (Queue Depth)</b></p> <p>Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.</p>

UTC.

4. Selecione **Enviar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida.

## Alert configuration



### Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. Navegar até **Editar configuração de alerta**.

Uma faixa azul informativa é exibida com uma configuração de alerta recomendada.

**Currently Configured Alert**  
When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range [View Alerts](#) Alert On ▼

---

**Configure Alert Condition**

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it. ✕

Conditions: Anomaly based condition Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. Selecione a faixa **Configurar condição de alerta**.

7. Selecione **Salvar**.

8. Repita essas etapas para os alertas restantes.

**i Nota:**

Se uma faixa de condição de alerta não estiver disponível para qualquer uma das seis condições de alerta, os dados de limite não estarão disponíveis para essa métrica específica no momento. Os limites são atualizados regularmente e as recomendações se tornam disponíveis.

Depois que os alertas são habilitados com os limites recomendados, os detalhes podem ser atualizados manualmente.

9. Opcional: Selecione **Configurar condição de alerta** para uma métrica selecionada.

10. Opcional: Ao editar uma configuração de alerta, selecione **Mudar contagem de**

**Configure Alert Condition**

Conditions: IO Recommended Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by 10 % of the historical median for more than 5 minute(s)

Maximum alert(s) per day 2

Change Alert Count Simulate Chart

alertas.

11. Opcional: Selecione um valor máximo de alerta de até cinco e selecione

**Change alert count**

**⚠** Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

\*Max alerts per day / metric

Cancel

Submit

**Enviar.**

Depois que a mudança é enviada, o limite pré-calculado é obtido com base na nova contagem máxima de alertas para a métrica específica. Você retornará à janela Editar configuração de alerta.

Tradução automática

12. Selecione **Salvar** na janela Editar configuração de alerta para aplicar as mudanças.

13. Repita o mesmo processo para cada alerta para editar configurações de alerta de métricas adicionais.

**Nota:**

Se você escolher o máximo de três alertas por dia, poderá receber até três notificações de alertas por dia para essa métrica específica. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00 UTC.

**Análise**

Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo com o pacote Impact Total.

**Comparar conjuntos de dados (versão, datas)**

Compare e entenda as métricas de duas versões/patches para ver o impacto das mudanças

**Principais transações**

Analise e compare suas principais transações para uma instância específica durante um intervalo de datas selecionado.

**Padrões de consulta**

Visualize tendências e sobreponha métricas principais para ver o impacto

**Triagem**

Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas dinâmicos.

**Relatórios**

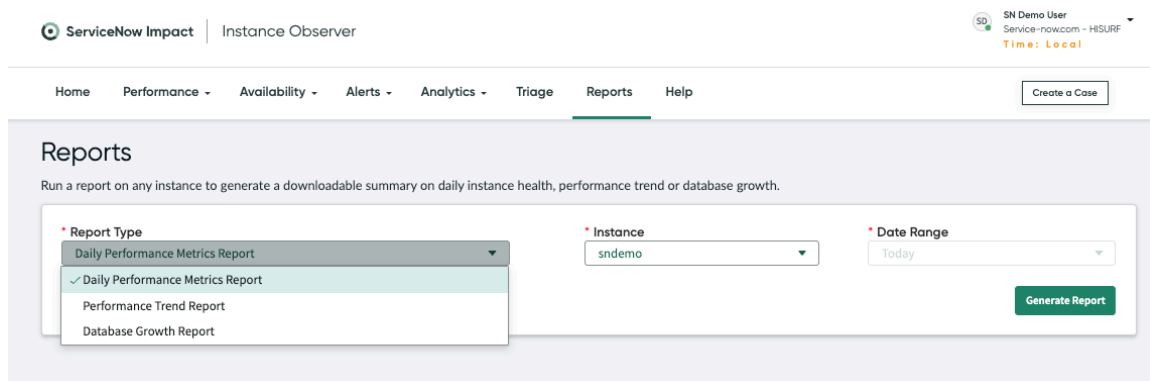
Gere rapidamente relatórios para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios, tornando as organizações mais rápidas, mais inteligentes e melhores na gestão de desempenho de instâncias.

Visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com sua equipe e as partes interessadas nos negócios.

Execute um relatório em qualquer instância para gerar um resumo para download sobre a integridade diária da instância, a tendência de desempenho ou o crescimento do banco de dados.

Adapte vários relatórios específicos às suas necessidades de negócios com algumas etapas.

Navegar até **Observador de instância > Relatórios > .** Selecione o **Tipo de relatório**, a **Instância** e o **Intervalo de datas** do relatório.



Para obter informações adicionais sobre um relatório, selecione **Ajuda > Métricas** no menu principal e selecione a opção no menu à direita.

### Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de relatório do Instance Observer variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte a matriz de suporte para obter detalhes.

- ✓ = Compatível
- X = sem suporte

#### Matriz de suporte a relatórios de desempenho

	Guiado	Avançado	Total
Relatório de métricas de desempenho diárias	#	#	#
Relatório de tendências de desempenho	X	#	#
Relatório de crescimento do banco de dados	#	#	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses
Alertas de autoatendimento	X	#	#

**i Nota:**

Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte [Pacotes de impacto](#).

### Relatório de métricas de desempenho diário

Há seis sub-relatórios de métricas de desempenho diários disponíveis que mostram um snapshot atual da integridade da instância.

Relatório	Descrição
ServiceNow Integridade da plataforma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflete a disponibilidade do nó, a resposta e os tempos de atraso.</li> <li>• Compara a disponibilidade e as anomalias de hoje e dos últimos 30 dias.</li> <li>• Os relatórios são baseados nos limites do sistema que são definidos no sistema e codificam as anomalias de acordo com as cores, com verde, amarelo ou vermelho.</li> </ul>
Indicador de Integridade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exibe o número de transações lentas, consultas e trabalhos de longa execução.</li> <li>• Compara as contagens entre hoje, ontem e a média dos últimos 30 dias.</li> <li>• Os relatórios são baseados nos limites do sistema que são definidos no sistema e codificam as contagens de acordo com as cores, com verde, amarelo ou vermelho.</li> </ul>

Relatório	Descrição
10 principais transações lentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encontra as transações mais executadas pelo tempo total de execução e, em seguida, obtém as 10 principais transações que incorrem no maior tempo médio de execução.</li> <li>Os resultados listam a página da instância com os tempos médio e total de execução e a contagem total de execução da página.</li> </ul>
10 principais consultas lentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encontra as consultas mais executadas pelo tempo total de execução e, em seguida, obtém as 10 principais consultas que incorrem no maior tempo médio de execução.</li> <li>Os resultados listam a consulta com os tempos médio e total de execução e a contagem total de execução da consulta.</li> </ul>
10 principais trabalhos de longa execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encontra trabalhos que estão ocorrendo na maior duração em minutos.</li> <li>Os resultados listam o nome do trabalho, o nó, o trabalhador e a duração.</li> </ul>
Casos críticos de suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista o número total de casos de suporte de severidade 1 e 2 no cabeçalho do relatório.</li> <li>Fornecer números de caso como links, a área, a prioridade e o estado, junto com o acompanhamento de quem abriu o problema.</li> </ul>

### Relatório de crescimento do banco de dados

Existem vários relatórios de crescimento de banco de dados disponíveis que mostram como o banco de dados da instância aumentou ao longo de um intervalo de datas selecionado.

**i Nota:**

Os clientes guiados podem selecionar um intervalo de até 45 dias.

Relatório	Descrição
Banco de dados primário	Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do intervalo de tempo selecionado. Tamanho total de DBI com base na soma de todas as tabelas, calculadas a cada 4 horas.
Banco de dados por tamanho (incluindo fragmentos)	Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do selecionado, incluindo fragmentos. O tamanho total do DBI está alinhado com os fragmentos primários. Isso é calculado a cada 4 horas e pode ser usado para visualizar o crescimento do banco de dados ao longo do tempo.
20 principais tabelas (por tamanho)	Lista o nome da tabela, tamanho (GB), crescimento e taxa de 1 dia e a taxa de crescimento de 7 dias.

### Relatório de tendências de desempenho

Detalhar detalhes adicionais sobre as métricas de desempenho selecionadas.

As seguintes opções de relatório estão disponíveis em relação ao desempenho do sistema:

- Horas de transação/relatório
- Resposta do banco de dados
- Profundidade do semáforo
- Filas de eventos
- Trabalhos recorrentes e em execução
- Memória
- Resumos da sessão do usuário

## Ajuda

Acesse notas de versão, vídeos de instruções e muito mais na página do Instance Observer Help Center.

Há quatro opções de menu no Help Center:

- Tutoriais em vídeo: exiba vídeos para ajudar a entender as opções disponíveis no Instance Observer.
- Visão geral de métricas: fornece informações das métricas e relatórios disponíveis que podem ser acessados junto com definições úteis.
- Notas de versão: contém informações sobre cada versão do Instance Observer.
- Como fazer docs: acesse a documentação diretamente relacionada à funcionalidade do Instance Observer.

## Jornada de valor

Use a jornada de valor para ver mais de perto o **blueprint de valor** e os **relatórios de valor comercial**.

### Visão geral

A jornada de valor constitui um ciclo contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo a previsão de valor, a criação de valor, a gestão contínua, a otimização e a validação do valor realizado. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora os desvios deste intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

### Iniciar

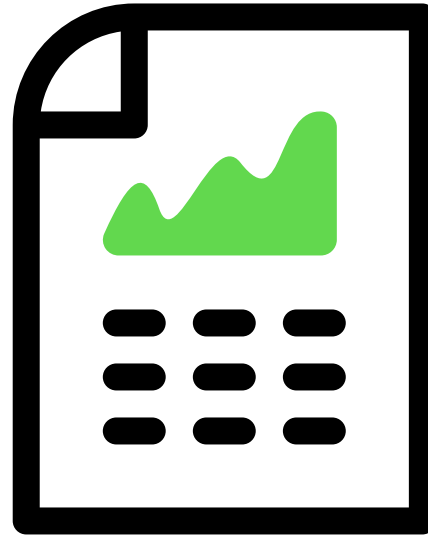
---

[Blueprint de valor](#)

[Relatórios de valor comercial](#)



Ilustre o valor ao longo do tempo com objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis. Seu esquadão o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.



Seu esquadão de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

## Blueprint de valor

O ciclo de vida da jornada de valor começa com a criação do blueprint de valor, que captura seus objetivos de negócios, que são metas de alto nível vinculadas a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.

## Visão geral

Seu plano gráfico de valor é a base para criar um plano personalizado de impacto no cliente, recomendar serviços, conteúdo e treinamento. Você também definirá linhas de base e metas para suas métricas, o que permite relatórios de valor.

A intenção é definir uma meta de melhoria anual em relação a esses resultados para capturar as melhorias incrementais e o valor realizado durante o próximo ano. Seu esquadão o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.

## Value Journey

[Learn About Value Calculation](#)

Value blueprint Outcomes performance Business value

### Value blueprint

Our methodology to understand, track, and measure what you want to achieve.

[Learn about value blueprint](#)

[Go to value blueprint](#)

**Set a vision and track your progress**  
Decide which business objectives and outcomes you want to focus on and track your progress.

**Get recommendations**  
See which trainings, accelerators, content, and advisory will best support your vision.

**Communicate success**  
Tell your transformation story with operational performance and business value reports.

### Business objectives

6 of 42

Search by business objective title  Sort by  Stakeholder group

	Product	Operational outcomes	Success metric	Initiative overview
X CORP <b>Optimize Real Estate</b> <small>Work in progress</small>	WSD	Repurpose underutilized ow...	Office space utilization (% of o...	

**Understand business objectives**  
Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

Don't show again

- Decida em quais objetivos de negócios você deseja se concentrar e acompanhe seu progresso.
- Veja quais treinamentos, aceleradores, conteúdo e consultoria melhor oferecerão suporte à sua visão.
- Conte sua história de transformação com relatórios de desempenho operacional e valor comercial.

### Personalização

Selecione **Gerenciar blueprint de valor** para personalizar os produtos a serem gerenciados ou configurar que serão exibidos no seu blueprint de valor.

### Manage value blueprint

[Need help? Ask your CSM](#)

1 In Progress **Select products** 2 Pending Setup 3 Pending Review value blueprint

Select products to manage or set up

We will recommend business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

<b>Application Portfolio Management (APM)</b> ✓	App Engine	Cloud Insights
Customer Service Management (CSM)	<b>Field Service Management (FSM)</b> ✓	Hardware Asset Management (HAM)
HR Service Delivery (HR)	IT Operations Management (ITOM)	<b>IT Service Management (ITSM)</b> ✓
Software Asset Management (SAM)	Security Operations (SecOps)	Strategic Portfolio Management (SPM)

Tradução automática

## Relatórios de valor comercial

No final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

Neste ponto, a equipe revisa seu desempenho no ano e compara os pontos de dados com o estado de pré-implementação para determinar o valor geral realizado no ano. O desempenho também é medido em relação às metas de melhoria incremental que foram definidas durante a atividade de Plano Gráfico de Valor para determinar o valor incremental realizado durante o ano.

- Valor incremental: o valor das melhorias realizadas durante o ano após a implementação da plataforma ServiceNow.
- Valor geral: o valor geral e abrangente que a plataforma ServiceNow gerou para sua organização durante o ano.

Um kit de ferramentas de coleta de dados é fornecido pelo esquadrão de impacto com uma visão geral detalhada das opções de configuração de relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para seu plano gráfico de valor, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa de impacto.

### **i** Nota:

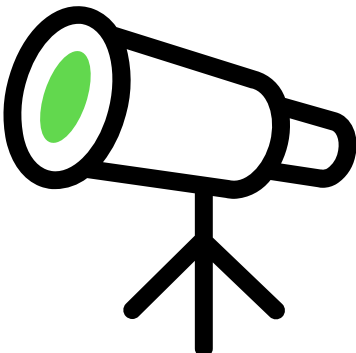
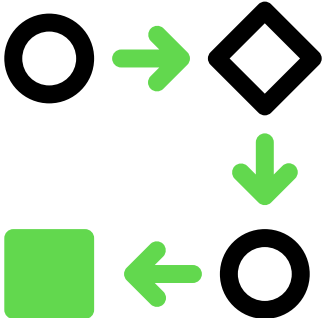

O cálculo da realização geral do valor no relatório de valor depende da capacidade de fornecer pontos de dados de pré-implementação ou, alternativamente, ServiceNow pontos de dados históricos.

Relatório de valor comercial	Descrição	Cadência
Linha de base do estado atual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte do plano gráfico de valor, um valor de meta de melhoria é definido para o ano, por exemplo, para reduzir os casos em 10%.</li> <li>• Uma linha de base e um ponto de referência de destino são definidos. A linha de base é geralmente o estado atual e o destino seria verificado em um ano.</li> </ul>	Anualmente
Linha de base histórica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte da avaliação de realização de valor, o esquadrão de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com se você não tivesse migrado para a plataforma ServiceNow.</li> <li>• Se possível, 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser avaliados antes da desativação.</li> </ul>	Anualmente
Valores reais trimestrais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte da revisão de impacto trimestral, o esquadrão de sucesso realiza uma análise de desempenho trimestral.</li> <li>• Os resultados alcançados pelas suas métricas de sucesso no último trimestre são comparados à tendência em relação à meta que foi definida como parte do plano gráfico de valor.</li> </ul>	Trimestralmente

Relatório de valor comercial	Descrição	Cadência
Valores reais de relatório	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uma avaliação de realização de valor é realizada para criar um relatório de valor para determinar o valor total realizado.</li> <li>• O esquadrão compara os resultados do período do relatório com a linha de base histórica.</li> <li>• É recomendável executar a coleta de dados para cada uma das métricas de sucesso separadamente anualmente em vez de simplesmente obter os números totais fornecidos trimestralmente.</li> </ul>	Anualmente

## Adoção de produto

Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas para sua instância da ServiceNow.

Mapas de capacidades	Roadmaps de adoção de produtos	Assinaturas
 <p>Exiba a paisagem completa dos seus produtos ServiceNow licenciados e o status de sua utilização.</p>	 <p>Exiba uma sequência de implementação recomendada para os recursos da sua plataforma ServiceNow.</p>	 <p>Exiba uma lista de todas as assinaturas da ServiceNow e valores de compra aos quais você tem direito.</p>

Tradução automática

## Mapas de capacidades

Veja as aplicações ou recursos à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.

### Visão geral

Os mapas de recursos permitem que os clientes tenham transparência e clareza em sua plataforma ServiceNow com uma lista abrangente dos produtos e recursos que você comprou. Descrições desses recursos são fornecidas e podem ser detalhadas para explorar informações adicionais sobre eles.

Você obtém mapas de recursos separados para cada instância, pois quando mais de uma instância está presente, um mapa de recursos é gerado para cada uma.

O status dos recursos pode ser gerenciado para identificar quais recursos estão sendo usados, quais não estão em uso, quais são planejados e quais estão no processo de implementação. Além disso, você também verá recomendações do seu esquadrão de impacto para considerar a implementação.

### **i** Nota:

Se um grupo de partes interessadas tiver sido habilitado, o mapa de recursos exibirá somente as instâncias associadas a um grupo de partes interessadas. Caso haja uma instância que não seja exibida no mapa de recursos, confirme se ela está associada a um grupo de partes interessadas. Consulte [Exibições de grupo](#) para obter mais informações sobre grupos de partes interessadas.

## Página inicial

Os mapas de recursos estão disponíveis no Impact Digital Experience (IDE) no menu **Adoção de produto**. Os mapas de recursos fornecem um ponto de referência para as aplicações às quais você tem direito.

The screenshot shows the ServiceNow Impact interface. At the top, there's a navigation bar with 'ServiceNow Impact' and a search bar. Below that, there are tabs for 'Activity Center', 'Initiatives & Accelerators', 'Platform Health', 'Value Journey', 'Product Adoption', and 'Impact Benefits & Usage'. The 'Product Adoption' tab is selected, and a dropdown menu shows 'Capabilities maps', 'Product adoption roadmaps', and 'Subscriptions'. The main content area is titled 'Product Adoption' and 'Capabilities maps'. It includes a sub-header 'The full landscape of your ServiceNow capabilities and the status of their usage.' and a 'How to read your capabilities' link. There's a filter for 'Instance' set to 'instance-1' and a 'Last updated' timestamp of '2024-02-12 06:01:18 AM'. Below this, there are filters for 'Availability', 'Usage status', 'Squad recommended', and 'Show hidden'. A search bar for 'capabilities name' is also present. The main content area features two summary cards: 'Overall adoption status' and '★ Squad recommended capabilities'. The 'Overall adoption status' card shows a total of 204 capabilities, with a breakdown: Planning (1), Implementing (0), In use (13), Not in use (190), No intent to use (0), and Needs validation (0). The 'Squad recommended capabilities' card shows 2 'Not in use' and 0 'Needs validation' capabilities.

Se você tiver mais de uma instância, selecione uma instância no menu de seleção suspenso. As informações de resumo exibidas fazem referência à instância selecionada.

Nos mapas de recursos, consulte a lista inteira de aplicações e um resumo dos recursos com base nos filtros selecionados. Quando você altera as opções de filtro, os dados exibidos no mapa são atualizados de acordo.

Os filtros disponíveis são os seguintes:

- Nome: filtrar por nomes de capacidade.
- Disponibilidade: veja todos os recursos ou somente os que estão disponíveis com licenças ou indisponíveis sem licenças para sua instância.
- Status de uso: filtre por um status de uso dos recursos. Você pode escolher um ou mais status para exibir de cada vez.
- Equipe recomendada: exibe todas as capacidades ou somente as recomendadas pela sua equipe.
- Mostrar oculto: selecione **Não** se você não quiser ver as capacidades ocultas neste mapa de capacidades. Selecione **Sim** se quiser acessar a lista de recursos ocultos.

## Gerenciar mapas de capacidades

Gerencie o status de uso dos recursos e como eles estão sendo usados em sua instância. As informações nos campos de status dos recursos alimentam a barra de resumo dos mapas de recursos.

### Antes de Iniciar

Você pode exibir e atualizar os status dos recursos que podem ser usados em sua instância, bem como ocultar e exibir recursos. Nenhuma função específica é necessária para exibir mapas de recursos.

Função necessária: proprietário da plataforma, administrador de impacto

### Procedimento

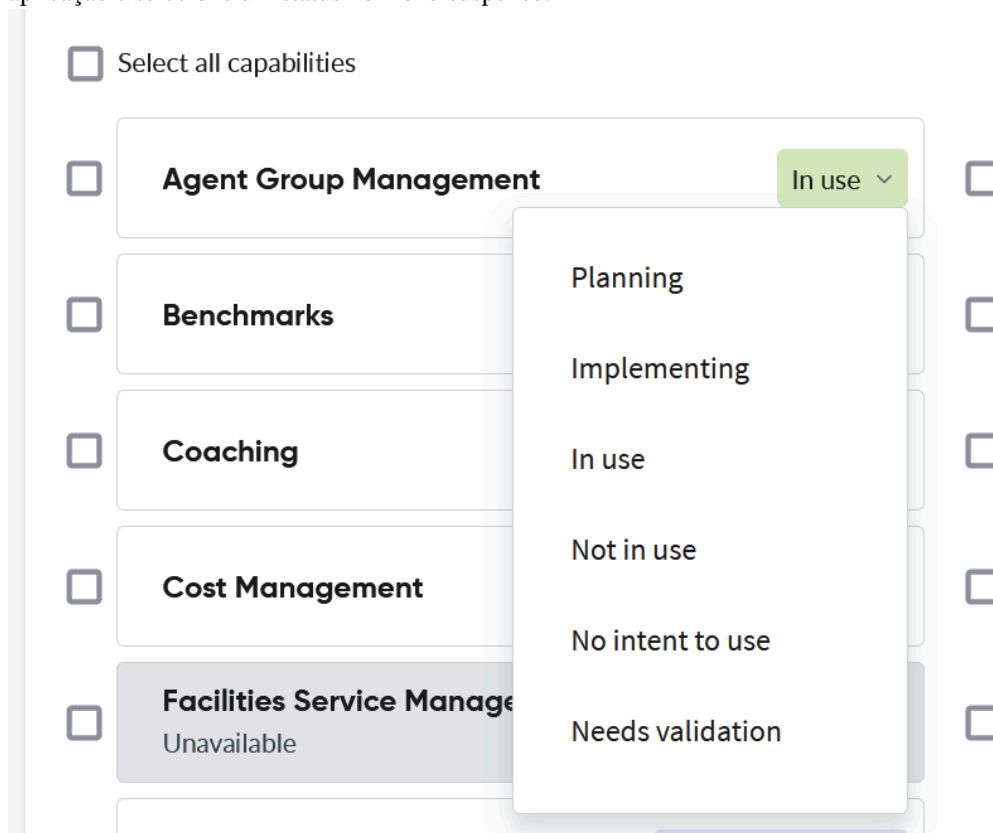
1. Navegar até **Impacto > Adoção de produto > Mapas de capacidades**.
2. Selecione uma instância se houver várias instâncias disponíveis.
3. Selecione um produto nos fluxos de trabalho disponíveis no menu de navegação à esquerda. Todos os recursos do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidos em uma tabela com indicadores de status codificados por cores.

The screenshot shows the 'Mapas de capacidades' (Capability Maps) interface in ServiceNow. On the left, a navigation menu lists various workflows, with 'Technology Workflow (6)' selected. The main area displays a grid of capabilities, each with a checkbox, a name, and a status indicator (e.g., 'In use', 'Implementing', 'Not in use', 'Needs validation'). A summary bar at the top right shows counts for each status: Planning (1), Implementing (5), In use (13), Not in use (2), No intent to use (0), and Needs validation (4). The interface also includes a 'Select all capabilities' checkbox, a 'Hide' button, and a 'Change status' dropdown menu.

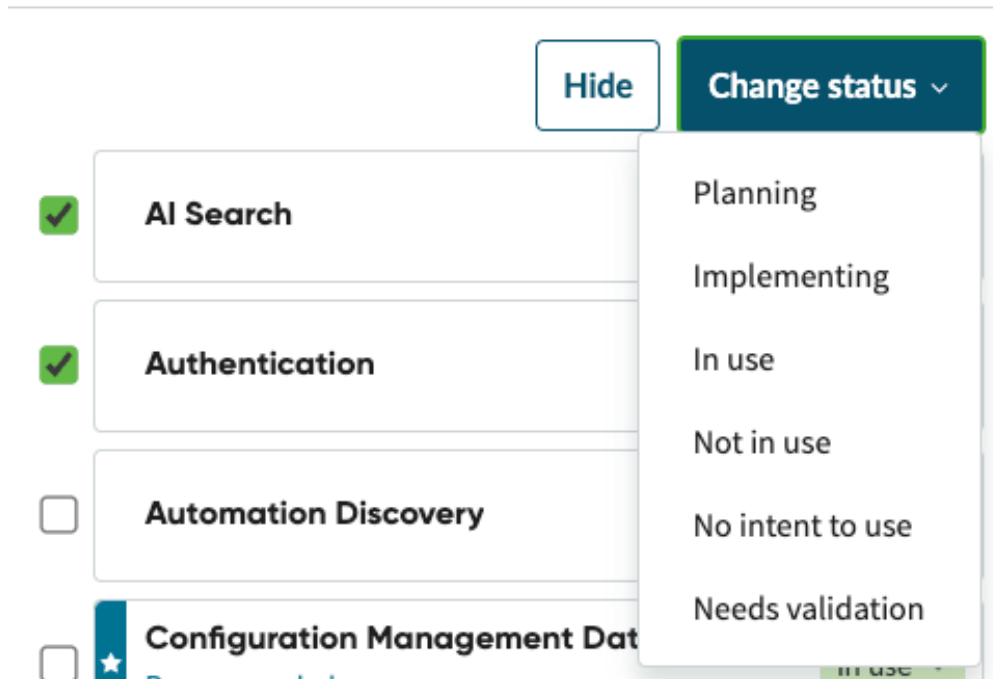
4. Atualize o status de um ou mais recursos.

Tradução automática

- a. Atualizar um único status: selecione um status no indicador de status codificado por cores no bloco da aplicação e selecione um status no menu suspenso.



- b. Atualização em massa: marque a caixa de seleção de vários recursos e selecione um status no botão **Mudar status**.



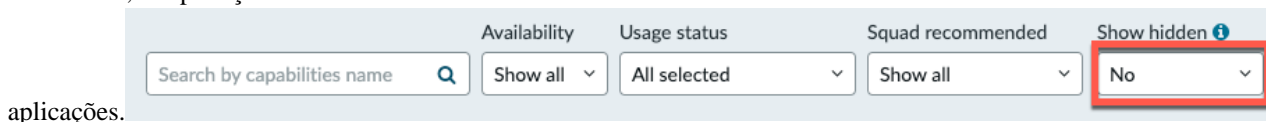
O status é atualizado automaticamente para os recursos selecionados.

- c. Atualizar tudo: marque a caixa de seleção **Selecionar todos os recursos** e selecione um status no botão **Mudar status**.

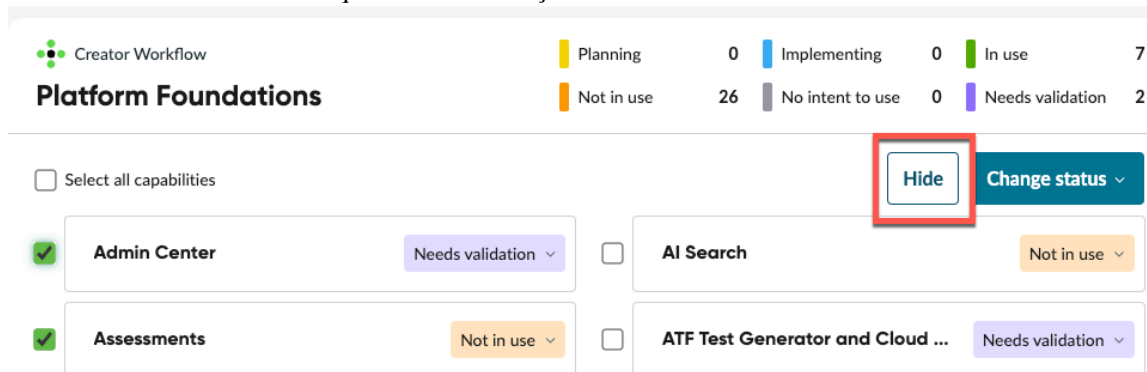
**Ocultar e exibir recursos.**

- 5. **Opcional:** Oculte uma capacidade do mapa de capacidades em uma instância.

Quando você define o mapa de recursos **Mostrar filtro oculto** como **Não**, as aplicações ocultas não ficam visíveis na lista de

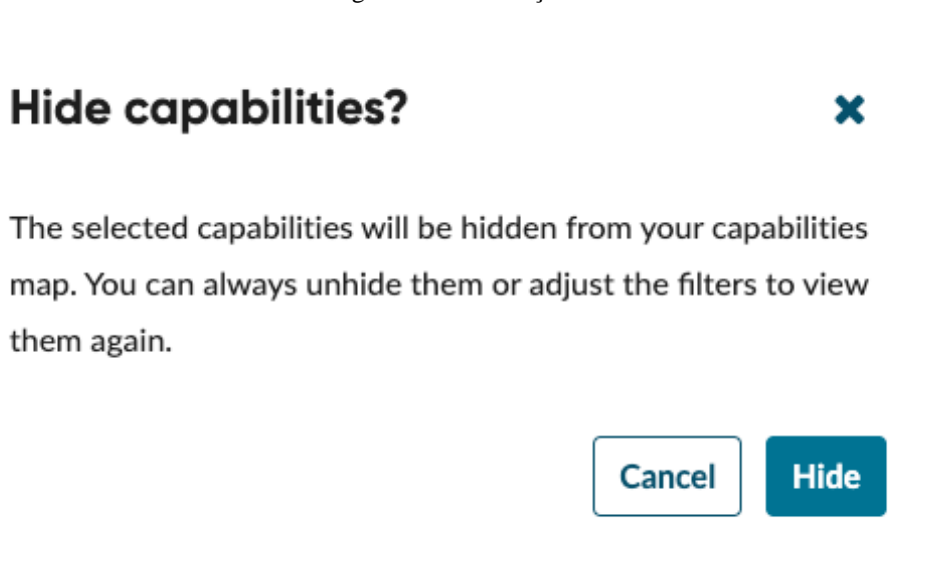


- a. Ocultar um único recurso: marque a caixa de seleção ao lado do recurso e selecione o botão **Ocultar**.



- b. Ocultar em massa: marque a caixa de seleção de vários recursos e selecione o botão **Ocultar**.

- 6. Selecione o botão **Ocultar** na mensagem de confirmação.



As aplicações selecionadas não serão exibidas quando o mapa de recursos **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

- 7. **Opcional:** Exiba as capacidades para que sejam exibidas no mapa de capacidades quando **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

Tradução automática

- a. Defina o filtro **Mostrar recursos ocultos** como **Sim**.

The screenshot shows a filter bar with the following elements: a search box labeled 'Search by capabilities name', three dropdown menus for 'Availability' (set to 'Show all'), 'Usage status' (set to 'All selected'), and 'Squad recommended' (set to 'Show all'). A fourth dropdown menu, 'Show hidden', is highlighted with a red box and is set to 'Yes'.

Os blocos de recursos ocultos são exibidos na lista de aplicações.

- b. Reexibir uma única funcionalidade: marque a caixa de seleção ao lado da funcionalidade e selecione o botão **Reexibir**.
- c. Reexibir em massa: marque a caixa de seleção de vários recursos e selecione o botão **Reexibir**.  
As aplicações ocultas anteriormente são exibidas no mapa de recursos. Quando você define o mapa de recursos **Mostrar filtro oculto** como **Não**, essas aplicações ficam visíveis na lista de aplicações.

## Roadmaps de adoção de produtos

Acesse o recurso Product Adoption Roadmaps (PARs) para exibir uma sequência de implementação recomendada para seus recursos. A sequência é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

O recurso Product Adoption Roadmaps está disponível para clientes do Advanced e Total Impact.

Seu esquadrão de impacto trabalha com você para determinar a sequência de implementação inicial que melhor oferece suporte aos seus recursos exclusivos. Antes de criar um PAR, um mapa de capacidade deve ser publicado para essa instância. Consulte [Mapas de capacidades](#) para obter informações sobre os mapas de recursos. Assim que seu esquadrão de impacto criar seu PAR, você receberá uma notificação.

Depois de criado, você pode acessar todos os seus roadmaps selecionando **Roadmaps de adoção de produto** no menu suspenso **Jornada de valor** na página inicial do Impact Digital Experience.

Você pode explorar seu roadmap e editá-lo das seguintes maneiras:

- Selecione um bloco de recurso para exibir mais detalhes.
- Adicione ou remova fases.
- Adicione recursos a cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos de negócios.
- Filtre a lista de PARs selecionando a instância necessária no filtro.

### **i** Nota:

- Vários usuários podem exibir o roadmap ao mesmo tempo. No entanto, apenas uma pessoa pode editá-lo de cada vez.
- Cada PAR é criado para uma instância específica.
- Vários PARs podem ser criados por instância.
- Somente um membro do Impact Team pode excluir um PAR existente.

## Assinaturas

Veja uma lista de suas assinaturas para todas as suas instâncias e a lista de aplicações às quais você tem direito, como parte dessas assinaturas, em uma exibição abrangente.

As assinaturas exibem uma lista de todas as ServiceNow assinaturas e o valor comprado ao qual sua organização tem direito.

### Subscriptions

View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.  
 Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

Instance 📘  
 All instances ▼

Product <span>▲</span>	Instance	Type <span>📘</span>	Purchased	Start date	End date
<a href="#">AI Search Starter</a>	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
<span>▼</span> <a href="#">App Engine</a>	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
<span>▼</span> <a href="#">App Engine</a>	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- Para cada instância, classifique a lista por ordem alfabética, tipo de medidor de assinatura, pelo valor total comprado ou por data de início e término da assinatura.
- Se houver medidores secundários, uma divisa estará disponível à esquerda da assinatura que pode ser selecionada para exibir esses medidores.

<span>▲</span> <a href="#">IT Service Management Professional</a>	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Selecione cada assinatura para ver os recursos incluídos no pacote de assinatura.

**ServiceNow Impact**

Activity Center ▼ Initiatives & Accelerators ▼

▼ [App Engine](#)

[Business Stakeholder](#)

▼ [HR Service Delivery Professional](#)

▲ [IT Service Management Professional](#)

[Bundled Custom Tables for ITSM](#)

### IT Service Management Professional ✕

PROD17256

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

**Included capabilities**

- Admin Center ➤
- Advanced Recommended actions for ITSM ➤
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities ➤
- Agent Client Collector Spoke ➤
- Agent workspace for ITSM ➤

- Selecione cada aplicação para acessar a descrição.

## Admin Center ✕

Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).

### **i** Nota:

Para alocar assinaturas, faça login na sua instância e navegue até **Gestão de assinaturas**.

## Benefícios e uso

**Os benefícios e o uso do Impact** ajudam você a acessar e revisar rapidamente as ferramentas avançadas disponíveis em sua assinatura do Impact, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

Tradução automática

## Benefícios de impacto

O programa Impact tem muitos benefícios incluídos na assinatura:

Benefício	Ofertas
Impact Core	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Experiência digital de impacto</a></li> <li>• <a href="#">Esquadrão de Impacto</a></li> <li>• <a href="#">Modelo operacional de impacto</a></li> </ul>
Especialistas sob demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Iniciativas e Aceleradores</a></li> <li>• <a href="#">Sessões de consultoria</a></li> <li>• <a href="#">Desconto de serviços especializados</a></li> </ul>
Integridade e monitoramento da plataforma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">HealthScan</a></li> <li>• <a href="#">Observador de instância de impacto</a></li> </ul>

Tradução automática

Benefício	Ofertas
Aprendizagem e coaching	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kit de ferramentas de adoção</li> <li>• Créditos de aprendizagem</li> <li>• Cursos de treinamento sob demanda</li> <li>• Certificações técnicas</li> <li>• Desconto de treinamento</li> </ul>
Suporte Técnico Premium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte por telefone de entrada 24/7</li> <li>• <a href="#">Suporte ao desenvolvedor de impacto</a></li> <li>• Tempo de resposta de caso aprimorado</li> </ul>

## Relatório de consumo

Mostra o uso de sessões de consultoria, aceleradores, outras iniciativas e os usuários com acesso premium

O relatório de consumo fornece uma visão geral dos recursos de camada de impacto e seu uso. Com o relatório de consumo, você pode identificar benefícios subutilizados ou ainda não utilizados. O relatório de consumo filtra o uso para um período específico ajustável.

### Nota:

O relatório de consumo é padronizado para um intervalo de um ano.

Relatório	Descrição
Sessões de Consultoria	<p>Análise os detalhes das sessões de consultoria em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número total de solicitações em aberto</li> <li>• Nome do serviço</li> <li>• Proprietário</li> <li>• Estado</li> <li>• Data de criação</li> <li>• Data de conclusão</li> </ul>
Aceleradores	<p>Análise os detalhes dos Aceleradores em andamento, concluídos e não iniciados, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de Aceleradores acessados, mapeados por status de andamento</li> <li>• Nome</li> <li>• Proprietário</li> <li>• Estado</li> </ul>

Relatório	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data de criação</li> <li>• Data de conclusão</li> </ul>
Outras iniciativas	<p>Analise os detalhes das iniciativas em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de iniciativas acessadas, mapeadas por estado de andamento</li> <li>• Nome</li> <li>• Proprietário</li> <li>• Estado</li> <li>• Data de criação</li> <li>• Data de conclusão</li> </ul>
Recursos adicionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de resposta de caso aprimorado</li> <li>• Detalhamento de caso ativo da empresa</li> <li>• Saldo de créditos de aprendizagem da empresa</li> <li>• Usuários com acesso premium</li> </ul>

**i Nota:**

Os clientes do Guided não poderão exibir a função Premium ou a seção Sessões de consultoria.

## Recursos Adicionais

Acesse os recursos da ServiceNow disponíveis para você, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

## Visão geral de recursos

A Seção de Recursos é sua solução completa para revisar e descobrir os recursos que sua assinatura do Impact apresenta.

### Seções de Recursos

Seção	Detalhes da seção
Conteúdo em Destaque	Apresenta uma seleção fácil de usar de maneiras de descobrir e revisar os recursos mais críticos para o sucesso
Explore os produtos e serviços da ServiceNow	mostra uma seleção estendida de recursos para aprimorar ainda mais sua experiência do Impact.

**i Nota:**

Os recursos disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact

## Impact User Management

Os administradores de impacto podem criar, exibir e gerenciar seus usuários no Impact, ServiceNow University e Now Support por meio de uma ferramenta consolidada e simplificada, a experiência do Impact User Management.

### Antes de Iniciar

#### **i** Nota:

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter informações sobre permissões de função de impacto.

Função necessária: administrador de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar Usuários**.

2. Selecione **Adicionar novo**

#### Add new user

Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email \*

First name \*

Last name \*

#### Select access roles by ServiceNow site

##### Impact access roles

##### Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

**i** If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- Impact Admin **i**
 Impact Platform Owner **i**
 Impact User **i**
- Impact Executive **i**
 None **i**

##### Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

- Impact Permissions Authorizer **i**

##### Now Support access roles

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

**i** Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

**usuário.**

3. Insira as informações relevantes, incluindo:

Tradução automática

- E-mail do usuário (obrigatório)
- Nome e sobrenome do usuário (obrigatório)
- Impact função
- Impact acesso ao recurso
- Função de acesso do ServiceNow University

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

O novo usuário é criado.

## Editar uma função para um usuário de impacto

Atualize uma função de usuário de impacto após a atribuição inicial.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar Usuários**.
2. Na seção de sites da ServiceNow, acesse o bloco Impact Digital Experience.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome do usuário no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações > Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário e acesse de acordo.

#### **i** Nota:

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

#### 7. Selecione **Confirmar**.

- Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários da empresa.
- Um e-mail será enviado ao usuário com informações sobre como fazer login em Impact.

## Remover permissões de usuário de impacto

Remova as permissões que você atribuiu a um usuário do Impact se esse usuário não tiver mais acesso ao Impact.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto

### Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar Usuários**.
2. Na seção de sites da ServiceNow, acesse o bloco Impact Digital Experience.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome do usuário no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações > Editar função(ões)**.

6. Edite a função do usuário para **Nenhum**.

**i Nota:**

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

7. Selecione **Confirmar**.

Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários.

### Funções do Usuário no Impacto

A Impact Digital Experience oferece muitas funções a serem atribuídas para atender às suas necessidades de negócios.

Ao fazer login no Impact, você verá uma exibição personalizada de seus objetivos, métricas e recomendações vinculadas diretamente à sua função.

Função	Descrição
Administrador de Impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.</li> <li>• Gerencia o acesso premium, como Observador de instância e Suporte ao desenvolvedor.</li> <li>• Fornece gestão de contas de usuário.</li> <li>• Tem acesso total a todos os recursos do Impact.</li> </ul>
Proprietário da plataforma de impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem acesso total a todos os recursos do Impact.</li> <li>• Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow.</li> <li>• Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema.</li> <li>• Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow.</li> <li>• Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma ServiceNow.</li> </ul>
Usuário do Impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem acesso geral ao Impacto.</li> <li>• Usuários gerais podem criar e atualizar conversas.</li> </ul>
Autorizador de permissões de impacto	<p>Concede permissões para iniciativas e aceleradores mediante solicitação do usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador</a>.</p>

Função	Descrição
Executivo de impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem acesso de leitura para exibir o status geral do impacto e os relatórios de valor comercial.</li> <li>• Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para a organização.</li> <li>• Usuários executivos podem criar e atualizar conversas.</li> <li>• Possui o roadmap ServiceNow geral.</li> </ul>

## Experiência executiva em dispositivos móveis

A Experiência executiva do Impact para celular permite que os executivos do cliente acessem o Impact de qualquer lugar no navegador do celular.

### Visão geral da experiência do executivo em dispositivos móveis

A experiência móvel executiva permite que o CXO:

- Exibir rapidamente o desempenho da organização com foco no valor que eles perceberam de seus objetivos de negócios.
- Remove as camadas de detalhes fornecidas à persona do proprietário da plataforma, para que o executivo não precise gastar tempo procurando as informações que são importantes para ele.

#### **i** Nota:

Esta experiência está disponível somente para usuários com a função executiva.

## Versões de impacto

ServiceNow Impact As versões podem incluir melhorias, bem como recursos adicionais. Leia as notas de versão para saber mais sobre o conteúdo da versão. As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, começando em fevereiro. As datas de lançamento futuras estão sujeitas a mudanças.

---

[Notas da versão do Impact trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC](#)




---

[Notas da versão do Impact 2023](#)



## Notas da versão do Impact trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC

ServiceNow® Impact é uma solução de aceleração de valor inovadora projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital exclusiva ServiceNow. Criado na Now Platform, o Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, parâmetro de comparação de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo selecionado, tudo isso entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

### Impact destaques para a versão Washington DC

- Utilize novos Aceleradores, ofertas de escopo fixo que conectam você diretamente a especialistas em cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.
- Detecte problemas de desempenho mais cedo com o diagnóstico realizado por engenheiro do desempenho da instância e do banco de dados com o Preventive Care para clientes da Total, com ativação.
- Exiba as informações de licença do produto em Assinaturas.
- Gerencie suas capacidades em um mapa de capacidades reprojetoado com uma experiência de autoatendimento.

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

### Novidades da versão Washington DC

#### Iniciativas e Aceleradores

- Revisão da gestão de dados: promova o desempenho e a eficiência ideais na superfície do seu banco de dados com uma revisão da utilização da capacidade do banco de dados, conduzida pelo gerente de contas de suporte.
- Preventive Care: diagnostique o desempenho da instância e do banco de dados trimestralmente com a iniciativa premium liderada por engenheiros para clientes do Impact Total assinados.
- Acesso a várias contas: use o acesso de impacto para várias contas.

#### Experiência digital de impacto

- Painel de informações de treinamento: obtenha clareza sobre os recursos de treinamento e aprendizagem disponíveis para usar seus créditos de aprendizagem com eficiência, como parte do seu pacote de impacto.
- Integração de gestão de assinaturas: exiba e gerencie uma lista consolidada de todas as suas assinaturas e recursos associados em todas as suas instâncias.

#### Jornada de valor

- Blueprint de valor, desempenho de resultados e valor comercial: habilitado para dois produtos adicionais, Gestão de riscos integrada (IRM) e Gestão de continuidade de negócios (BCM).
- Aplicativo de coleta de dados: adições de recursos para gerentes de suporte ao cliente (CSM) e gerentes de conta de suporte (SAM) e atualizações para ITSM, ITOM e RH para métricas de valor. Baixe o app da Store Innovations Lab na versão de março, Washington DC para a loja de apps.

### Todas as recomendações

- Receba recomendações de recursos de impacto de baixo uso para maximizar os benefícios da sua assinatura.
- Utilize recomendações de conteúdo para exibir conteúdo popular entre usuários semelhantes e fornecer feedback sobre o conteúdo recomendado.

### Mapas de capacidades

- Redesign dos mapas de capacidades:
  - Use a nova interface intuitiva e fácil de navegar.
  - Seus mapas de recursos estão disponíveis automaticamente após o primeiro login no Impact.
- Autoatendimento de mapas de capacidades: atualize e gerencie de forma conveniente seus mapas de capacidades em um modo de autoatendimento. A funcionalidade atualizada está disponível para usuários com as funções de proprietário da plataforma e administrador Impact.

### Impact User Management

Use o novo alinhamento de arquitetura para gestão de usuários.

### Observador de instância de impacto

- Utilize os seguintes aprimoramentos do Instance Observer:
  - Sincronização de e-mail do usuário de dentro do Impacto para o Observador de instância
  - Resumo de crescimento do banco de dados
  - Monitoramento da experiência do usuário
  - Ativação e notificação dos principais alertas: configure rapidamente alertas proativos para suas instâncias sobre seis métricas críticas.

### HealthScan

Usar filtragem de gráficos de desempenho em gráficos de tendência e de pares

### Catálogo do Accelerator

- **Avaliação de maturidade do Project Portfolio Management** Acelerador: obtenha informações sobre a maturidade da adoção do PPM e receba assistência de especialistas para maximizar o valor dos recursos do PPM.
- **Avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management** Acelerador: obtenha informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com sua plataforma ServiceNow.

- **Impulsione sua Gestão de portfólios estratégicos – Espaço de planejamento Accelerator:** experimente uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com a Gestão de portfólios estratégicos (SPM) – Espaço de planejamento em sua instância.
- **Impulsione sua Análise da plataforma Acelerador:** experimente a demonstração das possibilidades e capacidades do Platform Analytics.
- **Ajuste sua análise da plataforma Acelerador:** otimize o valor com orientação sobre como manter e controlar a integridade do Platform Analytics.
- **Inicie seu CMDB Acelerador:** entenda o Configuration Management Database (CMDB) com uma demonstração das possibilidades e recursos do CMDB.

## Alterado nesta versão

### Catálogo do Accelerator

- **Plano Gráfico de Arquitetura - Avançado Acelerador:** obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de Plano de arquitetura para clientes Impact Avançado.
- **Plano Gráfico de Arquitetura - Total Acelerador:** obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de Plano de arquitetura para Impact Total de clientes.
- **Avaliação da estratégia de treinamento Acelerador:** crie um plano de treinamento para adoção e aprimoramento de habilidades do usuário.

### Experiência digital de impacto

- As melhorias incluem:
  - Melhorias de estado zero para no desempenho do resultado e no valor comercial.
  - Indicador de métricas normalizáveis no blueprint de valor.
  - Orientação sobre as próximas etapas para esquadrões na desmarcação de resultados.

### Jornada de valor

Kit de ferramentas de coleta de dados aprimorado: este kit de ferramentas foi compilado a partir dos kits de ferramentas do Blueprint de valor, da revisão de desempenho trimestral e do relatório de valor em um kit de ferramentas abrangente de configuração e relatório.

### Suporte ao desenvolvedor de impacto

Use o roteamento aprimorado e a funcionalidade de sinalização para obter uma metodologia de atribuição mais clara para rastrear casos de suporte do desenvolvedor abertos e encerrados.

## Informações de ativação

**Cuidados preventivos** está disponível com a ativação. Entre em contato com o gerente de suporte ao cliente Impact para obter informações adicionais.

## Notas da versão do Impact 2023

As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, começando em fevereiro.

- [Notas da versão do Impact trimestral de setembro de 2023 - Vancouver](#)
- [Notas da versão do Impact trimestral de maio de 2023](#)
- [Notas da versão do Impact trimestral de fevereiro de 2023 — Utah](#)

## Notas da versão do Impact trimestral de setembro de 2023 - Vancouver

O ServiceNow® Impact foi criado na Now Platform e combina o serviço personalizado com uma interface digital para ajudar a realizar todo o potencial da sua instância. Impact Os aceleradores conectam você diretamente a especialistas por meio de compromissos de serviço de escopo fixo para fornecer valor exatamente onde você precisa. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

### Impact destaques para a versão Washington DC

- Utilize novos Aceleradores que conectam você diretamente a ofertas de escopo fixo com especialistas em cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.
- Consuma mais especialistas sob demanda em paralelo com Subcatálogos de Acelerador, Arquitetura, Estratégia e Técnico separados.
- Detecte anomalias nas métricas de desempenho em instâncias de produção usando a detecção de anomalias baseada em IA no Instance Observer. Este recurso pode ser acessado por clientes da Total.
- Experimente o Instance Observer como um cliente de camada Impact Guided.
- Consuma Impact de acordo com suas necessidades organizacionais usando Exibições de grupo.

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

### Informações importantes para atualizar Impact para Washington DC

Para obter o Impact Washington DC SKU, entre em contato com o gerente de contas.

### Novidades da versão Washington DC

#### Catálogo do Accelerator

Subcatálogos do Accelerator: os clientes do Advanced e do Total podem aproveitar três novos subcatálogos do Accelerator, Arquitetura, Estratégia e Técnico, cada um com alocações de simultaneidade separadas, permitindo a entrega de mais valor paralelo.

#### **i** Nota:

Exceções: Impact Aceleradores marcados com \* na íntegra ou em partes das Atividades do Impact Accelerator podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

- [Introdução ao Instance Observer Guided](#): fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando o Instance Observer.
- [Impulsione sua IA generativa](#): fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da ServiceNow® Inteligência Artificial (IA) generativa.

- **Impulsione sua compreensão da linguagem natural:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Natural Language Understanding (NLU).
- **Impulsione sua inteligência preditiva:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de clustering.
- **Impulsione sua jornada com a IA da ServiceNow:** fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com os recursos de IA da plataforma ServiceNow.
- **Impulsione sua Inteligência para tarefas:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para tarefas.
- **Data Management and Governance:** fornece informações e orientações para avaliar e melhorar suas práticas de gestão de dados e governança de dados.
- **Topologias de várias instâncias:** fornece informações sobre drivers e alternativas de topologia para oferecer suporte a várias implementações de instância de produção entregues no contexto de uma implementação de produção de cliente único.
- **Design do programa de desenvolvimento cidadão:** fornece orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio para clientes do Advanced e Total.
- **Avaliação do modelo de dados de serviço (CSDM) comum - Dados de base - Avançada,** anteriormente conhecido como CSDM Assessment Accelerator - Advanced: mudou o foco estritamente para os dados de base e fornece orientação para avaliar e melhorar os dados de base que fazem parte da sua estrutura do CSDM.
- **Avaliação de maturidade de HRSD:** fornece uma compreensão de nível básico da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo gerados.
- **Impulsione seu Espaço de operações de serviços\*:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Service Operations Workspace.
- **Inicie seu Virtual Agent multilíngue\*:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.
- **Ajuste sua Pesquisa com IA:** fornece orientação sobre como ajustar a Pesquisa com inteligência artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação:** fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent - NLU (Natural Language Understanding):** fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho:** fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent – UX (experiência do usuário):** fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

### Observador de instância de impacto

- Detecte proativamente as anomalias de métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho do Instance Observer para o pacote Impact Total em instâncias de produção. Além disso, o Instance Observer permite definir alertas de anomalia com base em valores atípicos de métrica detectados por IA em padrões históricos.
- Acesse o Instance Observer como um cliente de nível guiado usando a experiência digital.

## Centro de atividades

Desative as notificações automáticas para criar e comentar notificações em conversas, para que os usuários que comentam em uma conversa não recebam uma notificação da mudança.

## Jornada de valor

- Exiba e gerencie vários mapas de capacidades por instância que eram gerenciados anteriormente em um nível de conta.
- Aproveite os vários roadmaps de adoção de produto (PARs) que permitem granularidade adicional para clientes Avançado e Total.
- Use exibições de grupo na jornada de valor para Blueprint de valor, desempenho do resultado e valor comercial que fornece às organizações a capacidade de exibir seus objetivos e resultados para diferentes grupos de partes interessadas.

## Iniciativas e Aceleradores

**fundações de impacto** é um conjunto adequado de iniciativas no nível da conta para iniciar você na via rápida para agregar valor e manter o ímpeto por meio de um movimento trimestral simplificado.

## Exibições de grupo

Utilize vários grupos de partes interessadas em sua organização para conduzir sua própria transformação digital.

## Mudanças na IU

### Impacto: Guiado

Os clientes guiados experimentarão uma aparência de catálogo atualizada, junto com recomendações.

## Alterado nesta versão

### Catálogo do Accelerator

Apresentando o subcatálogo Accelerator para clientes Avançado e Total para aproveitar as três novas categorias de subcatálogo, Arquitetura, Estratégia e Técnico, cada uma com limitações de simultaneidade, permitindo que mais valor paralelo seja entregue.

### Ajuste seu Virtual Agent Acelerador

Este acelerador está sendo dividido em seis aceleradores separados, projetados para lidar com diferentes recursos e capacidades no Virtual Agent e para ajudar os clientes a manter e aprimorar o ITSM Virtual Agent. Os novos Aceleradores estão listados em **Novo nesta versão**.

### Ajuste sua Descoberta do ITOM Acelerador

Este acelerador adicionou suporte para clientes do Impact Guided.

### Ajuste sua gestão de ativos de TI Acelerador

Este acelerador adicionou suporte para clientes do Impact Guided.

## Relatórios de valor comercial

**O desempenho operacional** em KPIs de negócios foi renomeado para **desempenho de resultados** para evitar confusão com a entrega do gerente de contas de suporte (SAM) com um nome semelhante.

## Jornada de valor

**Os objetivos de negócios** em Valor da jornada foram renomeados para **Valor Blueprint** para se alinharem com as convenções de nomenclatura das entregas relacionadas.

## Descontinuações

O Roadmap Accelerator técnico não terá novas melhorias ou ativações, mas terá suporte contínuo.

## Informações de ativação

Solicite a ativação Impact do seu ServiceNow gerente de suporte ao cliente.

## Requisitos do navegador

Chrome, Safari, Edge e Firefox são compatíveis.

## \*Exceções

Este Accelerator de Impacto em sua integridade ou partes das Atividades do Accelerator de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 do NSC ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

## Notas da versão do Impact trimestral de maio de 2023

ServiceNow® Impact foi criado na Now Platform e combina um serviço personalizado com uma interface digital para ajudar você a aproveitar todo o potencial da sua instância. Impact foi aprimorado e atualizado em quatro áreas principais para a versão trimestral de maio de 2023.

## Destaques do impacto para a versão trimestral de maio de 2023

- Experimente a **página inicial** de impacto aprimorada, onde você pode ver as principais atividades e entregas que requerem atenção. A jornada de valor é aprimorada com recomendações personalizadas com widgets e aceleradores de treinamento com base em perfis individuais e organizacionais.
- Acesse a nova opção de **benefícios** que inclui recomendações aprimoradas, com um snapshot rápido de onde você está na jornada de valor Impact.
- Beneficie-se de vários Aceleradores novos e aprimorados.
- Monitore a integridade da plataforma e obtenha suporte técnico direto e rápido com ferramentas de administração aprimoradas, como Instance Observer e Suporte ao desenvolvedor.

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

Impact está disponível por assinatura. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

## Novidade na versão de maio de 2023

### Experiência digital de impacto

Benefícios e experiência de uso:

- Conheça a nova estrutura de **benefícios**, o redesenho abrangente das páginas de **recursos** e saiba mais sobre os recursos incluídos com sua assinatura Impact e, em seguida, solicite e consuma-os.
- Acesso direto ao Discovery e aos recursos disponíveis incluídos na sua assinatura Impact.
- Acesse o mapa de **Recursos**, que exibe todos os seus recursos. Detalhe cada bloco para obter recursos adicionais selecionados de várias fontes, como Now Create, ServiceNow University e documentação do produto etc., para simplificar a adoção de recursos ServiceNow. Envolve recursos do bloco para chamar a ação e abra um caso de solicitação para compromisso.
- Envolve recursos do bloco para chamar a ação e abra um caso de solicitação para compromisso.
- Configure e gerencie seu Value Blueprint.
- Use o **relatório de consumo** para ver o andamento do programa relacionado aos seus objetivos de negócios. Selecione os filtros para selecionar os campos a serem exibidos no relatório de Aceleradores e Uso. Exiba as vagas do Instance Observer e do Suporte do desenvolvedor na seção Acesso Premium que foram atribuídas.

### Catálogo do Accelerator

Acesse o menu Especialistas sob demanda e exiba a Descrição, o Catálogo na exibição, os blocos de pesquisa e também a classificação personalizada por nome ou duração.

- **Impulsione sua Central do funcionário** e **Impulsione sua Central do funcionário - Setor público dos EUA**: comece a usar a Central do funcionário com um tour guiado pelas possibilidades, recursos e práticas líderes de implementação, migração e governança.
- **Avaliação de prontidão de sucesso (SRA)**: receba uma avaliação da maturidade e prontidão da sua plataforma ServiceNow durante a jornada de transformação digital.
- **Ajuste sua gestão de ativos de TI**: receba orientação prescritiva para melhorar a integridade do IT Asset Management junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas.
- **Ajuste sua Descoberta do ITOM**: obtenha assistência para obter informações melhores sobre a implementação do CMDB e receba orientação para melhorar a integridade do CMDB por meio do ITOM Discovery.

### Alterado nesta versão

#### Jornada de valor

Mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto:

- Selecione um bloco de recurso para ver os recursos selecionados que ajudarão você a aprender sobre o recurso e como adotá-lo com mais rapidez e facilidade.
- Use a nova seção de **anotações** adicionada ao mapa de recursos e ao roadmap de adoção de produto para permitir uma colaboração mais eficiente em relação à adoção de recursos.

#### Integridade da plataforma (anteriormente KPIs técnicos)

Veja a integridade da plataforma em uma única página dividida em três categorias: Diagnosticar, Monitorar e Suporte.

- **Diagnosticar:** com tecnologia HealthScan, foi aprimorado em uma única página. Filtre por instâncias de produção ou subprodução, exiba verificações de cartões de pontuação individuais e entre em contato com sua equipe diretamente do novo cartão de contato.
- **Monitor:** desenvolvido pelo Instance Observer e disponível para os pacotes Total e Advanced. Exiba resumos de desempenho diários descrevendo o desempenho de suas instâncias ou mergulhe nos detalhes de desempenho da plataforma. Para obter mais informações, consulte [Observador de instância de impacto](#).
- **Suporte:** com tecnologia do Now Support e foi aprimorado em uma nova página para exibir casos e tendências da empresa. A guia **Suporte do desenvolvedor** só está visível para os pacotes Avançado e Total. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao desenvolvedor de impacto](#).

#### **Suporte ao desenvolvedor de impacto:**

Utilize o aumento das licenças de suporte do desenvolvedor para 5 para assinantes Avançado e 10 para assinantes Total.

#### **Observador de instância de impacto**

- Explore usando as adições ao Relatório, como relatórios de Desempenho e Consumo.
- Use o botão de chamada para ação do Instance Observer para iniciar o recurso.

#### **Plano Gráfico de Valor**

Os clientes agora podem revisar o Value Blueprint em Impact com uma interface fácil de usar alimentada por um mecanismo de recomendação. Os usuários podem selecionar produtos, configurar objetivos de negócios e resultados para cada produto e finalizar seu plano gráfico. Os usuários podem aprender sobre cada resultado, métricas de sucesso relacionadas e recursos principais da ServiceNow para alcançar o resultado.

#### **Principais Atividades:**

- Concentre-se nos próximos 14 dias, no que foi concluído pelo seu Impact Plantel e analise cada atividade.
- Familiarize-se com os widgets de boas- **vindas** para novos usuários Impact, incluindo contatos para começar e atividades de introdução.

#### **Consumo de Aceleradores**

Exiba a barra de consumo para mostrar os aceleradores em uso, quantos slots estão disponíveis para uso e selecione para explorar o acelerador.

#### **Iniciativas de fundação disponíveis na lista de iniciativas e no roadmap**

Exiba iniciativas com visibilidade aprimorada no calendário, como um proprietário de iniciativa, e as fundações ficarão ocultas na página inicial após a conclusão.

#### **Interface de reunião aprimorada:**

- Campos editáveis adicionais estão disponíveis, como hora e local, agenda e atas de reunião.
- Defina uma cadência de reunião recorrente personalizada e edite os detalhes da reunião recorrente.
- Selecione uma iniciativa para uma nova reunião e adicione imagens e tarefas de reunião com facilidade durante a reunião
- Salve automaticamente os minutos da reunião com carimbo de data/hora e envie-os por e-mail diretamente da reunião.

## Catálogo do Accelerator

### Ajuste sua segurança

Obtenha informações sobre configurações de segurança de instância, práticas líderes de segurança de instância e uma demonstração de como as configurações de segurança podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança usando a nova Central de segurança.

### Conexão de especialista

Use as etapas de compromisso simplificadas para se conectar com um especialista no assunto ServiceNow em uma pergunta técnica específica de instruções.

### Estratégia de integração - Avançada

Adicione suporte de pacote avançado para o acelerador, que agora está disponível.

## Informações de ativação

Solicite a ativação Impact do seu ServiceNow gerente de suporte ao cliente.

## Requisitos do navegador

Chrome, Safari, Edge e Firefox são compatíveis.


## Notas da versão do Impact trimestral de fevereiro de 2023 – Utah

Notas de versão de impacto para a versão de fevereiro de 2023.

## Notas da versão 2023 Q1 Aceleradores do Impact

ServiceNow® Aceleradores do Impact conecta você diretamente a especialistas por meio de compromissos de serviço de escopo fixo para fornecer valor exatamente onde você precisa. O catálogo do Accelerator foi atualizado na versão ServiceNow Store do primeiro trimestre de 2023.

## Aceleradores do Impact destaques da versão do primeiro trimestre

- Beneficie-se de vários novos aceleradores, incluindo Avaliação de Estratégia de Treinamento, Avaliação de Maturidade do ITSM, Painel Jumpstart Seu CIO e muito mais.
- O acesso a versões somente de consultoria de Aceleradores para clientes do Setor Público dos Estados Unidos (USPS) ou aqueles que não concordam com os termos e condições de nossas descrições do Impact Accelerator estão disponíveis [aqui](#). 

Para obter mais informações, consulte [Catálogo do Accelerator](#).

## Novo na versão Q1

### Avaliação da estratégia de treinamento

Receba um plano de treinamento para educar e aprimorar as habilidades dos usuários da ServiceNow com recomendações de treinamento de práticas recomendadas personalizadas para suas necessidades.

### Avaliação de maturidade do ITSM

Obtenha uma avaliação detalhada da sua implementação do ITSM em relação às nossas principais práticas, junto com recomendações direcionadas para maximizar o valor do produto.

### Introdução aos Painéis de CxO

Veja uma demonstração de um dos nossos painéis da diretoria projetados para ajudar seus executivos a tomar decisões melhores e mais rápidas baseadas em dados, bem como receber orientação preliminar e recursos para começar.

### Impulsione seu Painel de CIO

Veja nosso painel do CIO (incluído nos painéis da diretoria) ganhar vida por meio de uma demonstração aplicada usando seus próprios dados em uma instância temporária. Você também receberá orientação direcionada e as próximas etapas para configurar o painel para sua organização.

### Impulsione seu painel de sucesso

Obtenha uma vantagem no Painel de sucesso com uma demonstração aplicada usando seus próprios dados em uma instância temporária e receba orientação direcionada e as próximas etapas para configurá-lo para sua organização.

### Relatório de valor sob demanda

Obtenha uma revisão do desempenho da sua organização em relação aos seus objetivos de negócios padrão fora da nossa cadência de relatório anual padrão.

**Versões somente de consultoria dos seguintes Aceleradores que NÃO exigem termos e condições adicionais:**

- Impulsione sua Pesquisa com IA
- Inicie seu AppEngine
- Impulsione seus testes automatizados
- Impulsione seu Painel de CIO
- Impulsione seu painel de sucesso
- Inicie seu upgrade
- Inicie seu Virtual Agent

### Notas de versão da experiência digital do primeiro trimestre de 2023 Impact

A ServiceNow<sup>®</sup> Impact Digital Experience é um portal centralizado e interativo onde você pode acessar suas Impact ferramentas e benefícios. O Impact Digital Experience foi aprimorado e atualizado na versão ServiceNow Store do primeiro trimestre de 2023.

### Destaques Impact da experiência digital para a versão do primeiro trimestre

A Impact Digital Experience é aprimorada ainda mais por meio de várias ferramentas de administração, facilitando o gerenciamento de usuários, permissões e muito mais. Novos recursos permitem que os usuários analisem melhor os objetivos e resultados de negócios, como aproveitar ao máximo o pacote de impacto com o relatório de consumo e muito mais.

Para obter mais informações, consulte [Experiência digital de impacto](#).

## Novo na versão Q1

### Central de atividades: log de atividades

Apresenta uma linha do tempo no Centro de atividades para clientes e membros da equipe detalhando como cada atividade contribui para iniciativas específicas, objetivos de negócios ou resultados operacionais de uma organização.

### Relatório de consumo

Fornece uma visão geral do uso de recursos de impacto para clientes e membros da equipe de impacto com base no nível de impacto, como sessões de consultoria, aceleradores, outras iniciativas e uma lista de usuários com acesso premium.

### Gestão de usuários

Permite que os administradores de clientes do Impact criem, exibam e gerenciem usuários e permissões de usuários com facilidade. Os administradores também podem gerenciar o acesso à conta e as permissões do ServiceNow University e do Now Support.

### Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

Fornece um menu de permissão centralizado para gerenciar registros de permissão de conta para Aceleradores que têm termos e condições adicionais.

### Roadmap de adoção de produto

Recomenda a sequência de implementação das capacidades do cliente personalizadas pela equipe do cliente e projetadas para atingir os objetivos de negócios do cliente.

### Impact Digital Experience para GCC

Habilita a Impact Digital Experience comercial para uma instância do GCC.

## Alterado nesta versão

### Gestão de valor

Veja como sua implementação dos recursos da plataforma ServiceNow e do esquadrão Impact está gerando valor para seus objetivos de negócios.