



Setor público 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

Tradução automática

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

Índice

Public Sector Digital Services.....	5
Explorar o Public Sector Digital Services.....	6
Experiência do agente.....	9
Playbooks para Public Sector Digital Services.....	10
Portal de serviços de governança.....	11
Configuração do Public Sector Digital Services.....	12
Instalar e configurar a aplicação Public Sector Digital Services Core	14
Instalar a Solução de análise e relatório para Public Sector Digital Services.....	30
Instalar e configurar a aplicação Service Request Playbook	30
Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook	39
Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões	46
Re-rotular itens para uso do setor público após o upgrade.....	63
Re-rotular itens do portal do local do serviço de negócios para uso do setor público após o upgrade.....	64
Associar um local de agência a um serviço público.....	65
Configurar um playbook personalizado em Service Request Playbook.....	67
Definições de serviço para Public Sector Digital Services.....	67
Integração do Public Sector Digital Services a outras aplicações.....	69
integração com Gestão de serviços de campo.....	69
Como usar Public Sector Digital Services.....	70
Como usar o Portal de serviços de governança.....	71
Como usar o Portal de serviços de local de negócios (Agência).....	92
Usando Playbooks.....	93
Como usar Mobile Agent.....	144
Usando o Virtual Agent.....	163
Usando o Espaço configurável do CSM.....	165
Soluções de análise e relatório para Public Sector Digital Services.....	169
Painel de serviço do constituinte	170
Painel Visão geral do Public Services Performance.....	174
Referência do Public Sector Digital Services.....	179
Componentes instalados com Public Sector Digital Services Core.....	179
Modelo de dados de Public Sector Digital Services.....	196
[store-future: BEGIN review][End] Glossário de termos.....	196
Dados de demonstração instalados com Public Sector Digital Services.....	198
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Definição dos processos e dados para um caso de serviço de governança.....	198
Ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço do governo.....	201
Listas relacionadas ao formulário de caso de serviços públicos.....	205
Formulário de caso de serviço de governança	207

Formulário de caso de solicitação de serviço 210

Formulário de caso de solicitação de informações..... 216

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações..... 221

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço..... 221

Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança..... 222

Formulário de Perfil de negócios..... 227

Formulário Perfil da agência..... 229

Formulário Perfil de constituinte do serviço da agência.....230

Relacionamentos da função principal.....232

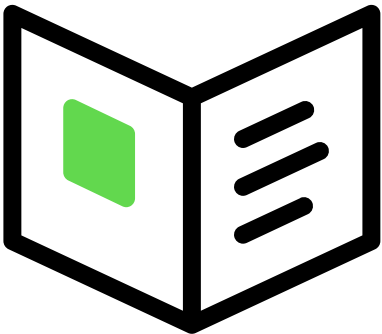
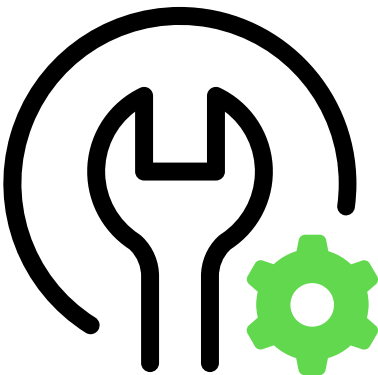
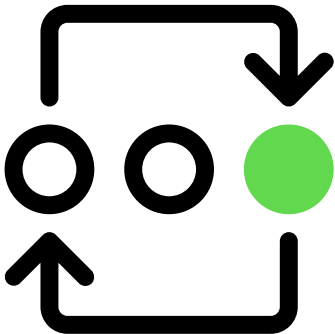
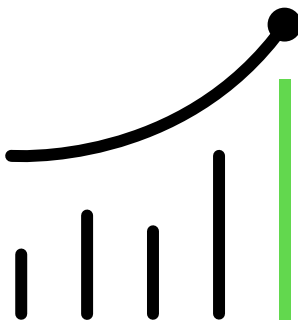
Casos de uso no Public Sector Digital Services..... 233

[store-future: BEGIN review]

[End]

Public Sector Digital Services

Vá além dos tipos de caso governamentais empacotados, aproveitando o modelo de dados governamentais para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas de baixo código. Atenda às solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada para cuidar das solicitações comuns dos constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades online. Use a aplicação ServiceNow® Public Sector Digital Services para atender a constituintes, empresas e agências em uma única plataforma.

Explorar  Explore como o Public Sector Digital Services pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.	Configurar  Personalize sua implementação do Public Sector Digital Services para atender às suas necessidades específicas.	Integrar  Estenda as capacidades do Public Sector Digital Services integrando-o a outras aplicações.
Usar  Saiba como agentes e constituintes podem usar o Public Sector Digital Services para criar, rotear e gerenciar solicitações de serviço público.	Analisar  Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para rastrear as principais métricas e melhorar seu serviço.	Referência  Obtenha detalhes adicionais sobre componentes do Public Sector, como listas, tabelas, formulários, regras, componentes, parâmetros, funções e personas.

Tradução automática

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou, consulte o [Public Sector Digital Services release notes](#).
- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar seu processo de configuração. Para saber mais, consulte a [Central de sucesso do cliente](#).
- Inscreva-se no [programa de treinamento e certificação de fundamentos do setor público da ServiceNow](#) para saber mais sobre a funcionalidade principal e os recursos específicos da versão.
- Visite a [Now Community](#) para compartilhar conhecimento e se conectar com outras pessoas.
- Obtenha orientação passo a passo para ajudar com suas ServiceNow® implementações, atualizações e muito mais. Consulte [Now Create](#).

Explorar o Public Sector Digital Services

Saiba mais sobre os recursos Public Sector Digital Services para ajudar a criar uma experiência de suporte perfeita para constituintes, negócios, agências internas e externas.

Benefícios

O Public Sector Digital Services permite que organizações governamentais e agências externas ofereçam suporte a constituintes e partes interessadas nos negócios, tudo a partir de uma única plataforma. Estenda além dos tipos de caso de governo empacotados, aproveitando o modelo de dados de governo para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas de baixo código. Atenda às solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada e aumente a eficiência do agente, gerando ações para atender instantaneamente às solicitações comuns dos constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades online.

Fornecer uma plataforma para os cidadãos se envolverem

Atenda ao público fora dos muros e dos horários de operação do governo. Ofereça aos constituintes a opção de se conectar por e-mail, telefone, bate-papo, mídia social ou dispositivos móveis - a qualquer hora, em qualquer lugar e de qualquer dispositivo. Forneça uma plataforma simplificada para o público solicitar serviços governamentais por meio de atendimento assistido e autoatendimento. A atribuição de trabalho avançada omnicanal atribui automaticamente casos de serviço público ao agente mais bem equipado com base na capacidade, nas habilidades e no contexto do caso.

Atribuir tarefas em toda a empresa

Oriente os funcionários do governo a atender às solicitações de serviço público de forma rápida e consistente e monitore o progresso de outros agentes e equipes. Crie um único fluxo de trabalho entre governos e agências para que os tempos de ciclo sejam minimizados e a automação seja maximizada, de ponta a ponta. Habilite a entrega de serviços de uma (sub)agência para outra conectando o setor público a outros departamentos, como serviço de campo, financeiro e jurídico, e colabore com outras agências usando o Visual Task Board, o fluxo de trabalho e a automação.

Habilitar informações com relatórios e painéis

Identifique oportunidades para melhorar a resolução de casos, o desempenho do agente e a experiência de serviço e atue de acordo com as tendências reveladas em Performance Analytics para Public Sector Digital Services. Monitore o desempenho atual e anterior para identificar áreas de melhoria de produtos, serviços e processos. Desbloqueie informações para antecipar tendências, priorizar e conduzir melhorias acionáveis, como automatizar as resoluções de caso recorrentes com mais frequência.

Gerenciar o volume de casos com autoatendimento

Incentive os constituintes a se ajudarem com um catálogo de autoatendimento, comunidades, base de conhecimento e portal. Expanda o suporte ao cliente para constituintes e empresas implementando Virtual Agent, um chatbot que é executado no Portal de serviços de governança e em aplicações de mensagens de terceiros compatíveis, como o Engagement Messenger. Os usuários finais do setor público podem solicitar serviços não emergenciais por meio de uma conversa automatizada pré-criada que os ajuda a enviar uma solicitação.

Principais recursos

Public Sector Digital Services O oferece os principais recursos que permitem que os administradores e agentes do sistema forneçam os serviços e o suporte solicitados por constituintes e empresas.

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
Playbook para licenças e permissões	Playbook experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço do governo pelo processo de criação ou manutenção de aplicações de licença e permissão	Agente
Information Request Playbook	Playbook experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço do governo pelo processo de criação ou atendimento a solicitações de registros e informações públicos	Agente
Service Request Playbook	Playbook experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço do governo pelo processo de criação ou atendimento a solicitações de serviço não emergenciais	Agente
Portal de serviços de governança	Um portal dedicado para constituintes, partes interessadas do negócio e colaboradores (trabalhando em nome de constituintes), para solicitar serviços públicos, rastrear casos, exibir e atualizar seus perfis, relatar problemas, solicitar documentos governamentais e muito mais. Os proprietários de empresas também podem registrar um novo negócio, gerenciar contatos e solicitar serviços públicos, permissões ou licenças.	Constituinte
Portal de serviços de local de negócios	Um portal dedicado para que as agências gerenciem locais de agência internos e externos e adicionem itens do catálogo	Agente

Tradução automática

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
	de serviços a locais de agência específicos.	
Performance Analytics de serviços públicos	Indicadores de desempenho e visualizações de dados em serviços governamentais oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.	Gerente
Espaço configurável do CSM	Um espaço dedicado e personalizável para agentes do governo e agentes de agências externas trabalharem em problemas e fornecerem serviços para constituintes, agências e empresas. Os agentes podem gerenciar seus casos, verificar as solicitações de serviço e até mesmo iniciar solicitações para outras pessoas.	Agente
Funções baseadas em persona no Public Sector Digital Services	Funções para funções de trabalho do setor público. Essas funções controlam o acesso a recursos e informações do setor público. Para obter detalhes, consulte Funções baseadas em persona no Public Sector Digital Services .	Administrador
Definições de serviço para Public Sector Digital Services	Permite mapear um serviço público, serviço de informações ou serviço de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação.	Administrador
Virtual Agent	Fornece assistência para concluir ou atualizar suas solicitações de vários serviços públicos com Virtual Agent, um chatbot que é executado no Portal de serviços de governança e em aplicações de mensagens de terceiros compatíveis, como o Engagement Messenger.	Agente
Modelo de dados extensível	A flexibilidade da plataforma Public Sector Digital Services fornece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.	Administrador
Catálogo de serviços extensível	Tipos de serviços disponíveis, como licenças, permissões, solicitações de serviço e	Administrador

Tradução automática

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
	benefícios. Opções de solicitação de serviço pré-criadas que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços de governança.	
Caso de serviço de governança extensível	O tipo de caso base personalizado para serviços governamentais. Você pode estender este tipo de caso para criar outros tipos de caso de governo para vários serviços de governo.	Administrador

Exiba e baixe a [folha de dados completa](#) para obter um destaque dos recursos de Public Sector Digital Services.

Experiência do agente

Public Sector Digital Services O fornece aos agentes de agências governamentais uma experiência de espaço personalizada para trabalhar em casos criados por constituintes, empresas e agências.

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes de serviço do governo têm uma parada para interações de constituinte, o Espaço configurável do CSM. Várias guias permitem que os agentes gerenciem com eficiência vários casos de uma só vez. Agentes e gerentes têm visibilidade contínua do status dos problemas atribuídos a diferentes agentes em toda a agência. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no estado atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro para otimizar sua experiência e produtividade.

Para saber mais sobre o CSM Configurable Workspace, consulte [Explorar o CSM Configurable Workspace](#).

Mobile Agent

Seus agentes do governo podem usar o Mobile Agent para criar, atualizar e monitorar solicitações não emergenciais em um dispositivo móvel. Você também pode obter uma visão geral da carga de casos, incluindo seus casos de solicitação de serviço novos e ativos.

No momento, o Mobile Agent só é compatível com o Service Request Playbook.

Para saber mais sobre a aplicação Mobile Agent, consulte [Mobile Agent experiência para Public Sector Digital Services](#).

Advanced Work Assignment

Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir automaticamente itens de trabalho do setor público, como solicitações não emergenciais, aos agentes mais bem preparados, com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.

Para saber mais sobre o Advanced Work Assignment, consulte [Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Advanced Work Assignment](#).

Playbooks para Public Sector Digital Services

Um playbook fornece aos agentes de serviço do governo orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço público. Use Playbooks para atender a solicitações de licença e permissões, registros governamentais e outras informações públicas ou solicitações de serviço não emergenciais.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de caso de serviço público. Com um playbook, você pode:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Três aplicações estão disponíveis com Public Sector Digital Services que permitem criar e usar playbooks:

Playbook para licenças e permissões

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de registro e informações públicas enviadas por usuários finais do setor público.

Information Request Playbook

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de registro e informações públicas enviadas por usuários finais do setor público.

Service Request Playbook

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público.

O playbook correspondente para cada tipo de caso aparece automaticamente na guia **Playbook** quando um agente cria um caso de solicitação de serviço público no Espaço configurável do CSMou quando um constituinte faz uma solicitação por meio do Portal de serviços de governança.

Para saber mais sobre playbooks, consulte [Como usar Playbooks para Public Sector Digital Services](#).

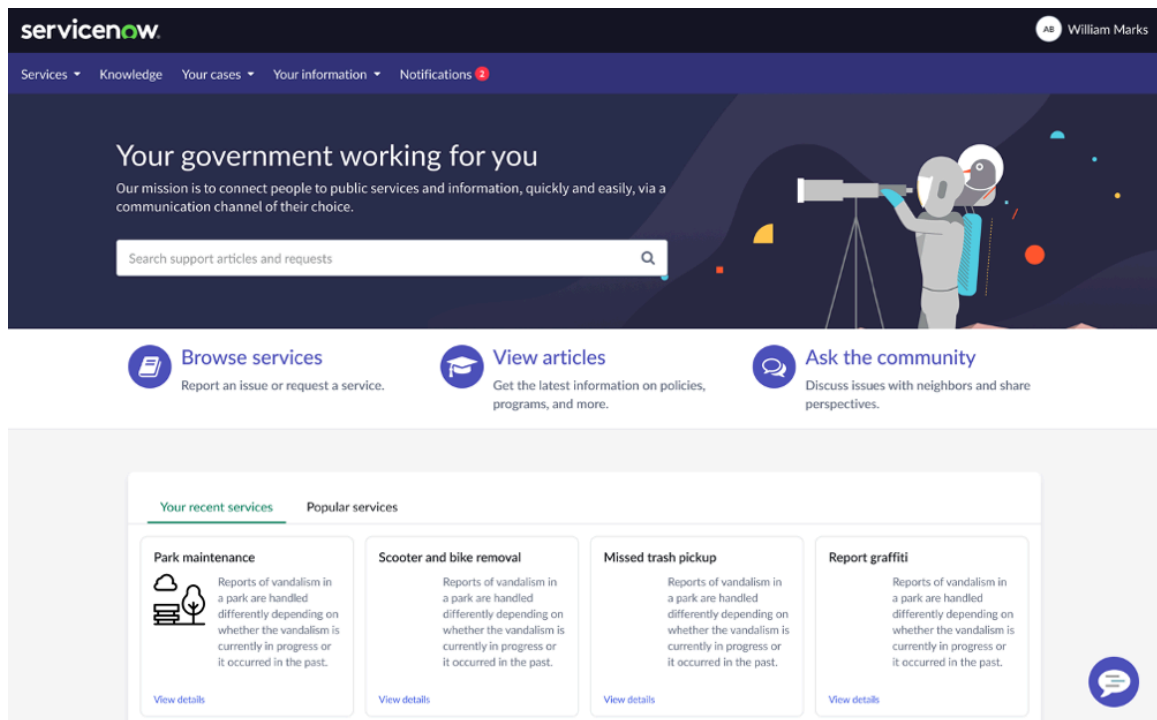
Portal de serviços de governança

Usando o Portal de serviços de governança, os constituintes e as empresas podem relatar problemas, acessar e exibir o status de solicitações de serviço existentes, solicitar registros públicos, pesquisar informações sobre uma pergunta ou problema, exibir e atualizar suas informações de contato e solicitar assistência de um governo agente de serviço— tudo em uma interface amigável e personalizável.

Portal de serviços de governança para constituintes

A experiência do Portal de serviços de governança começa na página inicial do portal para os constituintes. As agências geralmente personalizam suas páginas iniciais para serem exibidas por usuários conectados e usuários que não estão conectados. Por exemplo, um usuário conectado pode ver informações diferentes na página inicial de um usuário que não está conectado.

Este exemplo mostra a página inicial padrão de um usuário registrado do Public Sector Digital Services Portal de serviços de governança.



i Nota:

Os administradores podem personalizar as páginas iniciais do Portal de serviços de governança em Portal de serviços, portanto, a aparência da página inicial pode diferir entre as agências governamentais.

Os constituintes podem realizar as seguintes tarefas no Portal de serviços de governança:

Tradução automática

- Registre-se como um novo usuário, crie um login e crie um perfil de usuário.
- Navegue e solicite serviços ou informações, rastreie casos, exiba serviços recebidos e relate problemas.
- Pesquise informações, navegue em artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Obtenha as informações mais recentes sobre políticas e programas pesquisando e exibindo artigos.
- Discuta problemas com os vizinhos e compartilhe perspectivas perguntando à comunidade.
- Exiba seus serviços recentes e veja os serviços populares no site.
- Obtenha ajuda usando Virtual Agent.
- Solicite serviços como reparos de rua, remoção de lixo, inspeções prediais e outras manutenções públicas.
- Solicite informações e registros públicos de agências públicas locais, estaduais e federais.

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no catálogo de serviços do portal de serviços de governança, consulte [Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança](#).

Portal de serviços de governança para empresas e entidades de negócios

O Portal de serviços de governança permite que as empresas acessem seus casos e informações de serviço, bem como relatam problemas. Os contatos comerciais ou de negócios podem usar o Portal de serviços de governança para exibir os casos enviados e gerar solicitações usando o catálogo de solicitações de serviço.

Os contatos comerciais têm a mesma funcionalidade de um usuário constituinte, com algumas permissões adicionais. Além das tarefas do usuário constituinte, os contatos de negócios podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de governança:

- Registre um novo negócio.
- Solicite serviços relacionados a licenças, benefícios, permissões e solicitações de serviço.
- Exibir serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações que eles solicitaram.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir itens que eles receberam.
- Exibir os casos existentes.
- Exiba perfis comerciais e secundários de negócios.
- Exibir informações de contato comercial, como nomes, endereços e outras informações de contato.
- Exiba publicações, como informativos do governo e boletins informativos sobre serviços.
- Exibir notificações, como notificações do governo e novas aprovações de contato.

Configuração do Public Sector Digital Services

Configure Public Sector Digital Services para permitir que agentes do governo e gerentes de serviço forneçam serviços de governo a constituintes, empresas e outras agências.

Configurar Public Sector Digital Services envolve várias tarefas principais:

- Instalando e configurando a aplicação Public Sector Digital Services Core e o pacote de conteúdo do Performance Analytics.
- Configurando um ou mais playbooks no Espaço configurável do CSM para uso com Public Sector Digital Services.
- Configurar recursos adicionais para uso do setor público, como Virtual Agent, Engagement Messenger e definições de serviço personalizadas.

Instalando e Configurando Public Sector Digital Services

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração principais para configurar Public Sector Digital Services.

Tarefas de configuração do Public Sector Digital Services

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar a aplicação Public Sector Digital Services Core	Instale e configure o plug-in da aplicação Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow Store. Ele fornece os recursos do setor público usados por constituintes, empresas, agentes de agência, agentes do governo e gerentes de serviço do governo.
Instalar o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Public Sector Digital Services	Instale o plug-in Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services (com.sn_public_sector_digital_services_pa) do ServiceNow Store. Esta aplicação fornece painéis que agentes do governo e gerentes de serviço podem usar para rastrear casos do governo e monitorar serviços do governo oferecidos e recebidos pelos constituintes.
Instalar e configurar a aplicação Service Request Playbook	Instale e configure o plug-in da aplicação Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req) do ServiceNow Store. Ele fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público.
Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook	Instale e configure o plug-in da aplicação Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) do ServiceNow Store. Ele fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de informações de registro público enviadas por usuários finais do setor público.
Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões	Instale e configure o plug-in da aplicação Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit) do ServiceNow Store. Ele fornece aos agentes do governo um processo predefinido para lidar e resolver solicitações de licença e permissão enviadas por usuários finais do setor público.

Tradução automática

Outras tarefas de configuração

Além de instalar a aplicação do setor público e os playbooks, você pode configurar outros recursos para uso do setor público:

ServiceNow® Virtual Agent

Virtual AgentO, que está incluído em uma assinatura do setor público, fornece assistência ao usuário final por meio de conversas automatizadas em canais de bate-papo.

A aplicação Public Sector Digital Services Core oferece vários componentes do setor público pré-criados (blocos de tópico) que os designers de conversa podem usar para criar conversas Virtual Agent.

A aplicação Service Request Playbook fornece um tópico de conversa Virtual Agent pré-criado, Criar uma solicitação de serviço, para ajudar os usuários finais a enviar solicitações de serviço não emergenciais.

Para obter detalhes sobre como configurar Virtual Agent para uso no setor público, consulte [Configurar Virtual Agent para Public Sector Digital Services](#).

Definições do serviço

Uma definição de serviço permite mapear um serviço público, serviço de informações ou serviço de solicitação de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação.

Como administrador, você pode criar definições de serviço que conectam os serviços que sua agência oferece aos serviços solicitados por um constituinte ou empresa. Ao criar uma definição de serviço, você pode configurar os processos de gestão de casos, como os tipos de caso, para executar esses serviços.

Para obter mais informações, consulte [Definições de serviço para Public Sector Digital Services](#).

Renomear itens de menu em Espaço configurável do CSM após o upgrade

Depois de atualizar sua instância para uma nova versão, determinados menus e itens de menu no Espaço configurável do CSM podem não ser rotulados corretamente para uso do setor público. Você pode rotular novamente os itens a seguir para uso no setor público, alterando-os nas categorias de lista de UX para organizações de serviço e cliente.

Para obter detalhes, consulte [Re-rotular itens para uso do setor público após o upgrade](#).

Instalar e configurar a aplicação Public Sector Digital Services Core

Instale a aplicação Public Sector Digital Services Core e configure vários recursos usados na aplicação.

Como administradores, execute as seguintes tarefas de administração para instalar a aplicação Public Sector Digital Services Core e configurar os principais recursos. Depois que a aplicação Public Sector Digital Services Core é instalada, os administradores configuram as ofertas de serviço público que definem os serviços disponíveis para solicitação e as agências que os fornecem.

Tarefas de instalação para Public Sector Digital Services Core

Tarefa	
Como instalar Public Sector Digital Services Core	Instale Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store. Ele fornece os seguintes recursos principais: • Portal de serviços de governança: usado por constituintes e empresas para encontrar, rastrear e solicitar serviços de governança. • Portal de local de serviço de negócios (agência): usado por administradores e gerentes para gerenciar locais de agência internos e externos. • Espaço configurável do CSM: usado por agentes de agência, agentes do governo e gerentes de serviço do governo para interagir e ajudar constituintes, empresas e colaboradores que estão autorizados a representar ou ajudar constituintes e empresas. Este espaço requer configuração para uso no setor público.
Revisar e atribuir funções a usuários do setor público	Atribua funções do setor público a usuários ou grupos que foram configurados no Now Platform®. Para obter informações adicionais sobre a função, consulte Funções instaladas com Public Sector Digital Services Core .
Configurar Public Sector Digital Services Core usando a configuração assistida	Use a configuração assistida para personalizar o Portal de serviços de governança usado por constituintes, empresas e agências; configurar o Espaço configurável do CSM para agentes; e configure outros recursos para uso do setor público.
Opcionalmente, configure o Public Sector Digital Services Core sem a configuração assistida	Personalize o portal de serviços de governança e configure o Espaço configurável do CSM para agentes.
Configurar Virtual Agent para Public Sector Digital Services	Configure Virtual Agent para que os designers de conversa (autores do tópico) possam criar e modificar conversas de chatbot para casos de uso do setor público. Permita também que os usuários finais executem Virtual Agent no Portal de serviços de governança e obtenham ajuda com tarefas de autoatendimento.
Configurar um serviço para constituinte, negócio ou agência	Defina o tipo de serviço público oferecido, a taxonomia do serviço e a agência que oferece o serviço.

Como instalar Public Sector Digital Services Core

Você pode instalar a aplicação Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) se tiver uma função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .
- Revise a lista de aplicações Public Sector Digital Services Core em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

A aplicação Public Sector Digital Services Core requer uma assinatura.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Public Sector Digital Services Core](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

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

6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use a configuração [assistida](#) para configurar a aplicação Public Sector Digital Services Core. Se você não estiver usando a configuração assistida, poderá personalizar o Portal de serviços

de governança e configurar o Espaço configurável do CSM para uso do setor público, seguindo as [etapas de configuração opcionais do Public Sector Digital Services Core](#).

Configurar Public Sector Digital Services Core usando a configuração assistida

Percorra os processos de configuração assistida para configurar a aplicação Public Sector Digital Services Core.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação [Public Sector Digital Services Core](#).

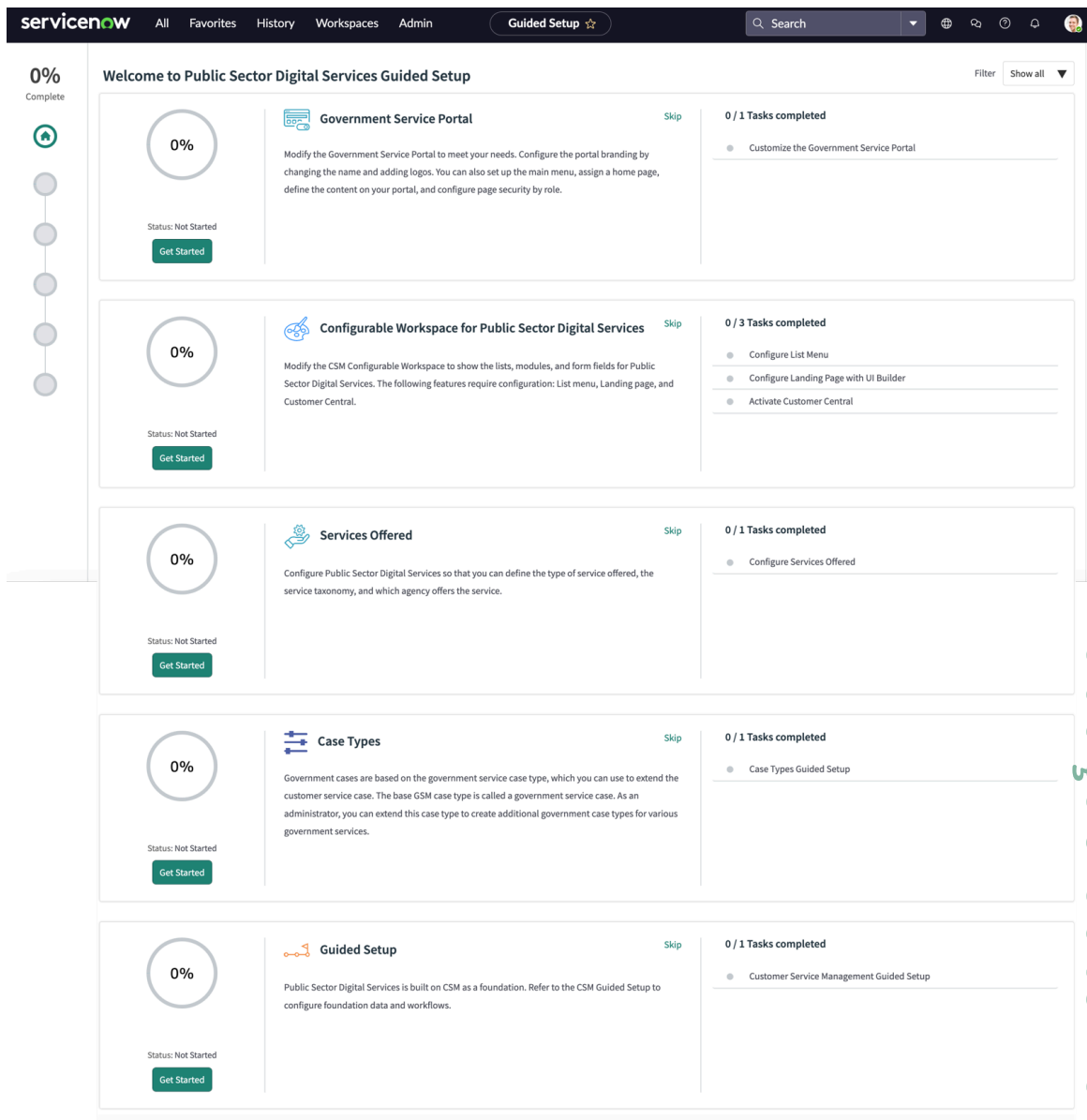
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Public Sector Digital Services Core foi criada na aplicação Customer Service Management. Como parte da configuração assistida da aplicação Public Sector Digital Services Core, você também usa a configuração assistida da aplicação Customer Service Management para configurar dados de base e fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida**.
A página Bem-vindo(a) à Configuração assistida do Public Sector Digital Services é exibida.
2. Revise as seções Introdução e Check-list de pré-instalação do Public Sector Digital Services, que fornecem informações sobre o processo de configuração e os vários requisitos a serem considerados antes de implementar o Public Sector.
3. Selecione **Introdução** para iniciar a configuração.
A página de configuração exibe as diferentes categorias de tarefas de configuração a serem concluídas.



4. Para cada categoria, selecione **Introdução** e conclua as tarefas.

O que Fazer Depois

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode instalar outras aplicações do setor público, como a [aplicação Service Request Playbook](#) e o [Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services](#).

Configurar funções de usuário em Public Sector Digital Services

A aplicação Public Sector Digital Services usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários e entidades do setor público. Essas funções fornecem diferentes níveis de acesso a dados do setor público para ajudar a manter a segurança dos dados.

Public Sector Digital Services fornece muitas funções funcionais e granulares que você pode atribuir a usuários do setor público.

Você pode atribuir funções a usuários ou grupos que foram configurados no Now Platform®. Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo. Depois que seus usuários e grupos forem configurados, você poderá atribuir funções a eles.

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Funções instaladas com Public Sector Digital Services Core](#).

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida ou usar os seguintes recursos de administração de usuários Now Platform para criar usuários e grupos e atribuir as funções apropriadas do setor público:

Configuração de usuários, grupos e funções

Para	Confira
Criar usuários e grupos	• Crie um usuário . • Crie um grupo de usuários . • Adicione um usuário a um grupo .
Atribuir funções a usuários e grupos	• Atribua uma função a um usuário . • Atribua uma função a um grupo .

Etapas de configuração opcionais para Public Sector Digital Services Core

Como administrador, você pode personalizar o Portal de serviços de governança e configurar o Espaço configurável do CSM para a aplicação Public Sector Digital Services Core sem usar a configuração assistida.

Por exemplo, o Portal de serviços de governança é personalizado para uso do setor público, mas você pode personalizar o portal adicionando sua própria identidade visual, como o nome e o logotipo de uma agência. Você também pode configurar vários elementos do espaço para exibir os módulos, listas e campos apropriados do setor público e ativar outros recursos do espaço para seus agentes, como a Central do cliente.

Personalizar o Portal de serviços de governança

Modifique o Portal de serviços de governança para atender às suas necessidades, por exemplo, para definir a identidade visual do portal.

Antes de Iniciar

Você pode personalizar o portal de serviços de governança seguindo este procedimento ou usando [Configuração assistida para Public Sector Digital Services Core aplicação](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Todos > Portal de serviços > Configuração do Portal de serviços**.

Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- **Identidade visual** : [configure a identidade visual do portal](#) para dar uma aparência própria ao Portal de serviços de governança. Por exemplo, você pode dar um nome ao seu portal e adicionar seu logotipo.
- **Menus**: [configure o menu de cabeçalho do portal](#) para configurar o menu principal, um dos principais controles de navegação para os usuários.
- **Página inicial**: atribua uma página inicial ao portal .
- **Widgets**: use [widgets do Portal de serviços](#) para definir o conteúdo do portal.
- **Funções**: [configure a segurança da página por função](#) para configurar as páginas como públicas (sem necessidade de login) ou para filtrá-las por função do usuário.

Configurar o Espaço configurável do CSM para Public Sector Digital Services

Modifique o Espaço configurável do CSM para mostrar as listas, módulos e campos de formulário para Public Sector Digital Services.

Certos recursos em Espaço configurável do CSM para Public Sector Digital Services exigem configuração para o setor público:

- Menu Lista
- Página principal do Public Sector
- Central do cliente

Certos recursos, como o refluxo automático , que reestrutura as páginas do espaço configurável verticalmente quando o usuário amplia o zoom, estão disponíveis no nível de página automaticamente. No entanto, os administradores podem desabilitar o refluxo automático para experiências selecionadas, páginas ou para todo o espaço configurável. Para obter informações sobre como desabilitar este recurso, consulte [Reflow for Configurable Workspace](#) .

Nota:

Você pode usar a configuração assistida para definir esses recursos configuráveis do espaço. Para obter detalhes, consulte [Como configurar o Public Sector Digital Services Core usando a configuração assistida](#).

Configurar o menu de lista para Public Sector Digital Services

Adicione opções de menu relacionadas ao setor público ao menu de lista no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

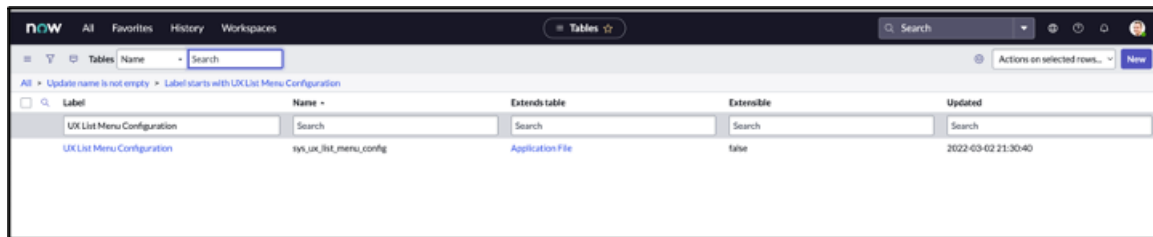
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

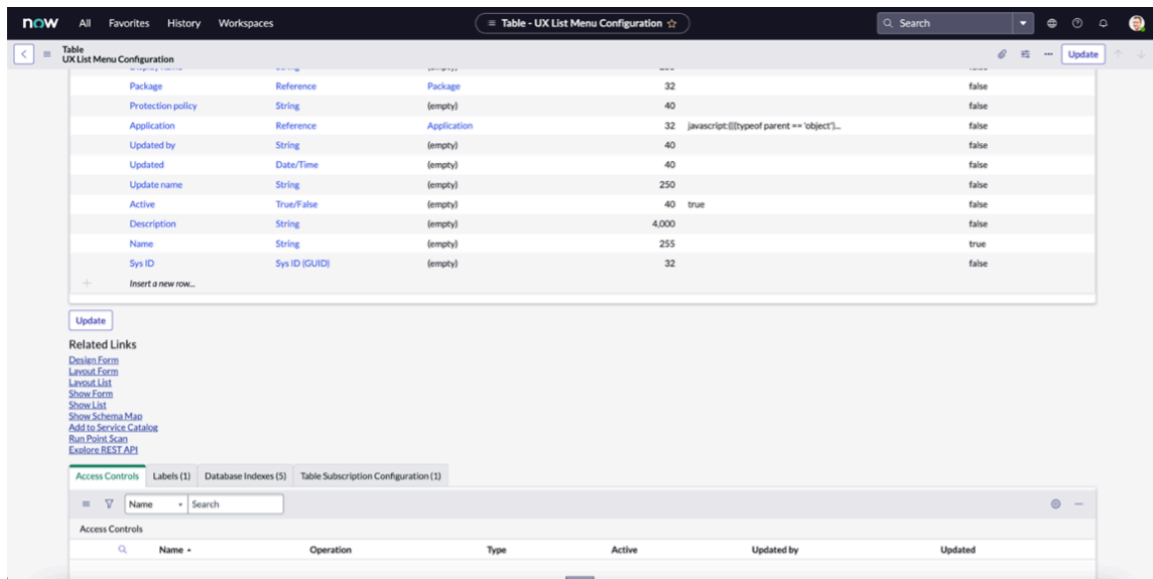
Para configurar o Menu de lista, você pode seguir este procedimento ou usar [a configuração assistida](#) para a aplicação Public Sector Digital Services Core.

Procedimento

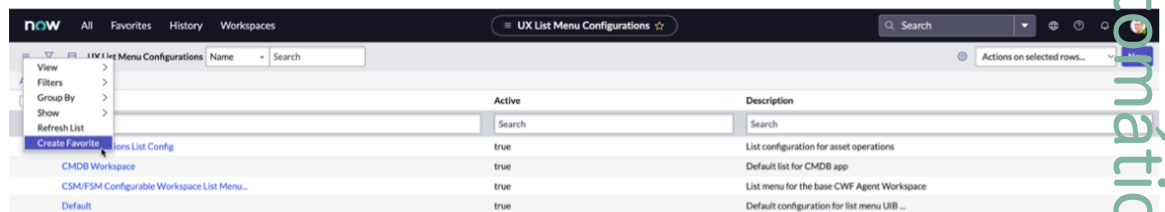
1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas**.
2. Na tabela Tabelas [sys_db_object], selecione o ícone **Pesquisar** ao lado da coluna **Rótulo** e, no título da coluna, insira Configuração do menu da lista de UX.



3. Na tabela Configuração do menu de lista de UX, vá para **Links relacionados** e selecione **Mostrar lista**.



4. Opcional: No menu Contexto, selecione **Criar favorito** para marcar a tabela Configurações do menu da lista de UX para que você possa acessá-la rapidamente se precisar fazer mudanças mais tarde.



(Optional)

5. Remova as categorias que não são aplicáveis a Public Sector Digital Services.

- a. Selecione o registro **Menu da lista do espaço configurável do CSM/FSM** e vá para a guia **Categorias da lista de UX**.

Order	Title	Description	Active	Order	Updated
	Customer Cases		true	0	2021-11-22 15:46:05
	Financial Services Tasks		true	0	2021-07-28 00:21:01
	Financial Services Cases		true	0	2021-07-28 00:21:59
	Document verification task		true	1	2022-03-11 03:04:47
	Complaint service cases		true	1	2021-06-16 17:16:26
	Complaint service tasks		true	2	2021-06-16 17:16:32
	Quality control tasks		true	3	2021-06-16 17:16:38
	Document Services		true	5	2021-08-04 20:57:24

- b. Para cada uma das categorias a seguir, selecione o registro da categoria e altere o valor Ativo para falso:

Nota:

Se a mensagem a seguir for exibida, selecione **aqui** para editar a página.

This record is in the **CSM Configurable Workspace** application, but **Global** is the current application. To edit this record click [here](#).

- Casos
- Gestão de problemas graves
- Tarefas
- ANS
- Incidentes
- Problemas
- Mudança
- Solicitações
- Tarefas de catálogo
- CMDDB
- Monitoramento de Conversa

O que Fazer Depois

Configurar a página principal do Public Sector usando Construtor de IU.

Configurar a página principal do setor público com o Construtor de IU

Utilize o Construtor de IU para mudar certos campos na página principal do Setor público do espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

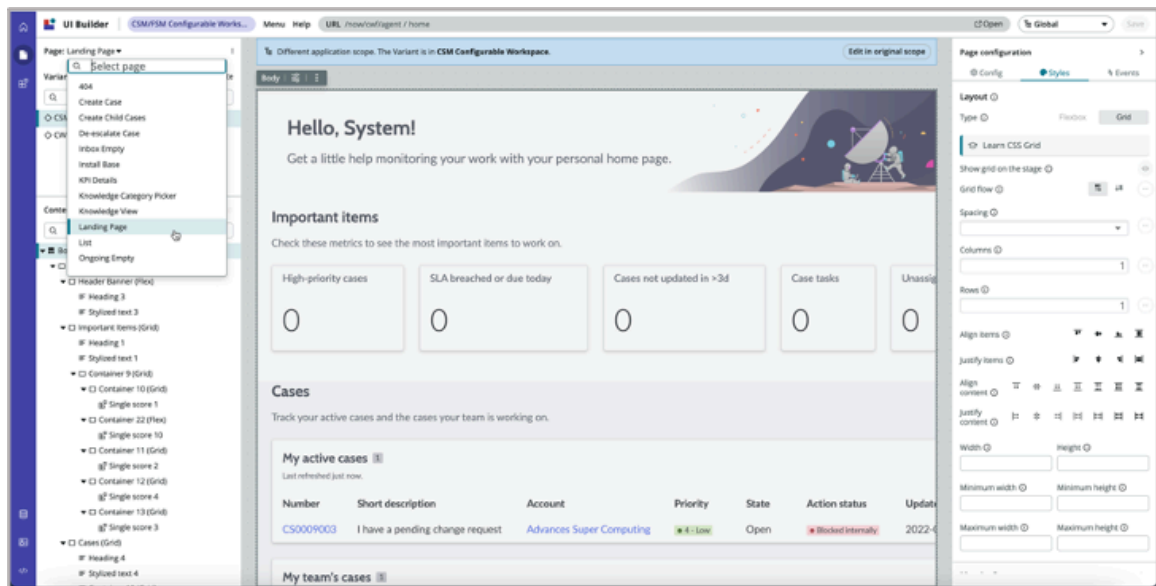
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

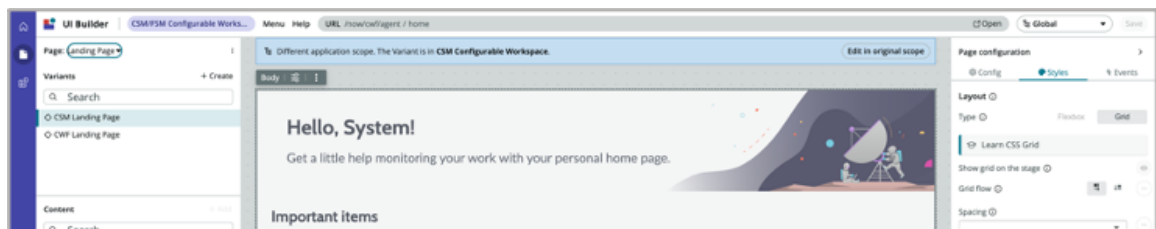
A página principal do CSM fornece aos agentes uma descrição geral dos casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos aos grupos deles. Substitua determinados campos na página principal por campos relevantes para o setor público. Você também pode adicionar ou alterar outros campos conforme necessário. Para mais informações sobre como usa o Construtor de IU para modificar páginas, consulte [Trabalhar com páginas](#).

Procedimento

1. Acesse **Todos** e, no filtro, insira e selecione **Construtor de IU**.
2. Acesse a página principal do CSM:
 - a. Na lista de **Minhas experiências**, selecione o **Espaço configurável do CSM/FSM**.
 - b. No **Construtor de IU**, navegue até **Página > Página principal** e selecione **Página principal do CSM**.

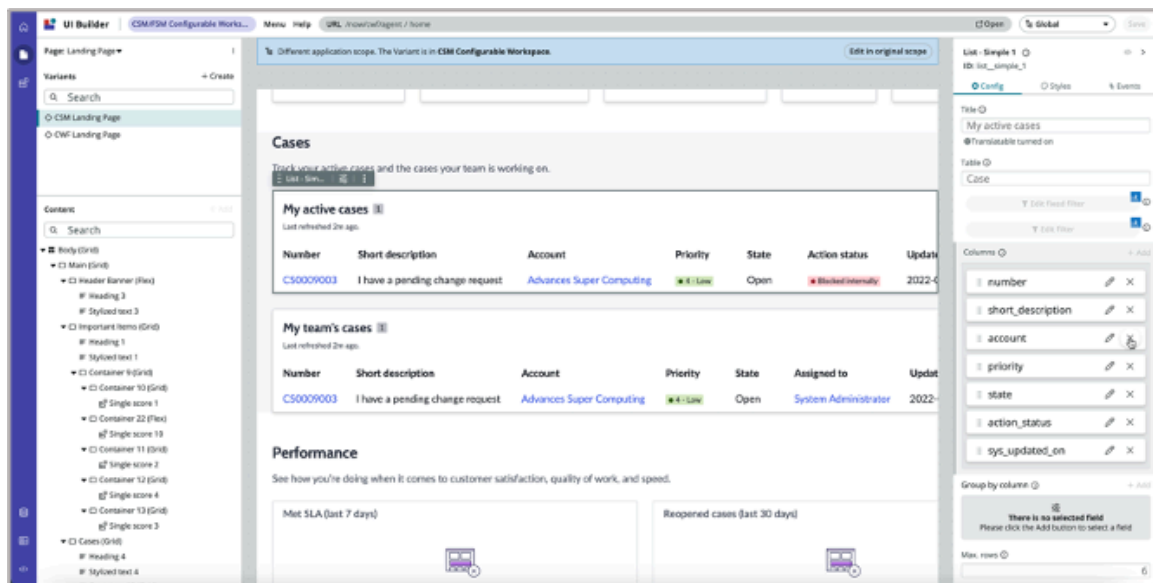


- c. Na mensagem exibida na parte superior da página, selecione **Editar no escopo original**.



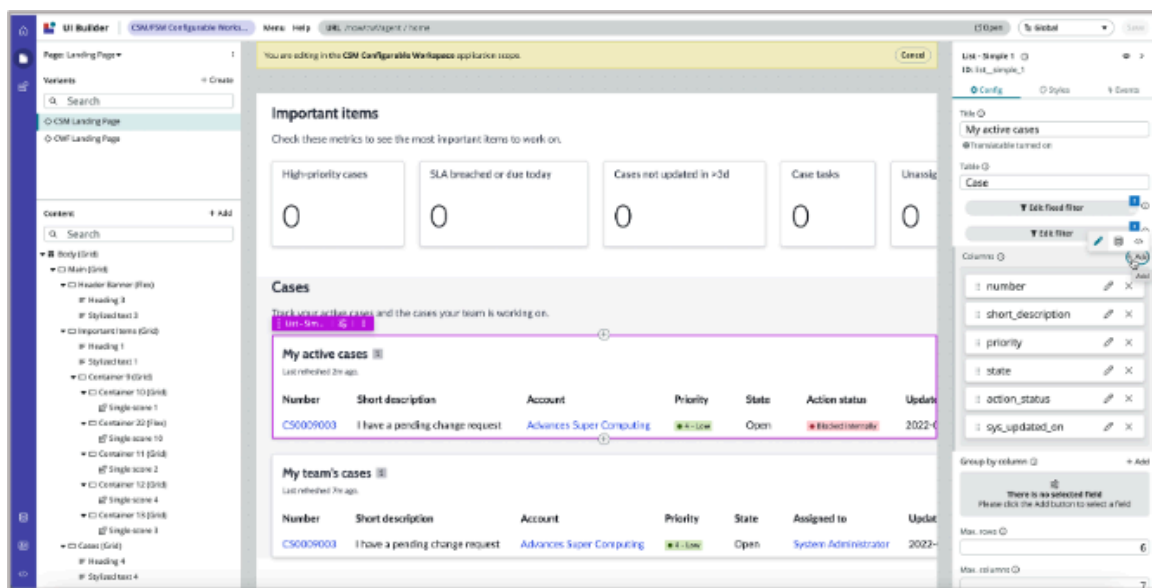
3. Na página principal do CSM, selecione o componente **Meus casos ativos** e, na guia **Configuração** do painel Configuração, exclua o campo **conta** das **Colunas**.

Tradução automática



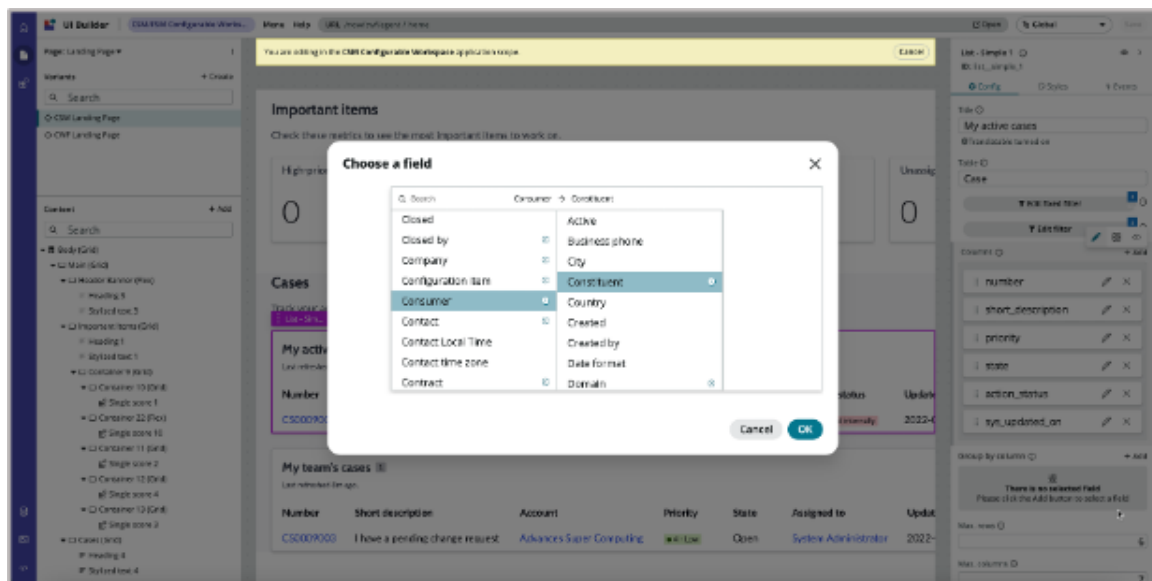
4. Adicione o campo **Constituinte**:

- a. No painel Configuração, selecione **+Adicionar** na lista **Colunas** para abrir o seletor de campo.

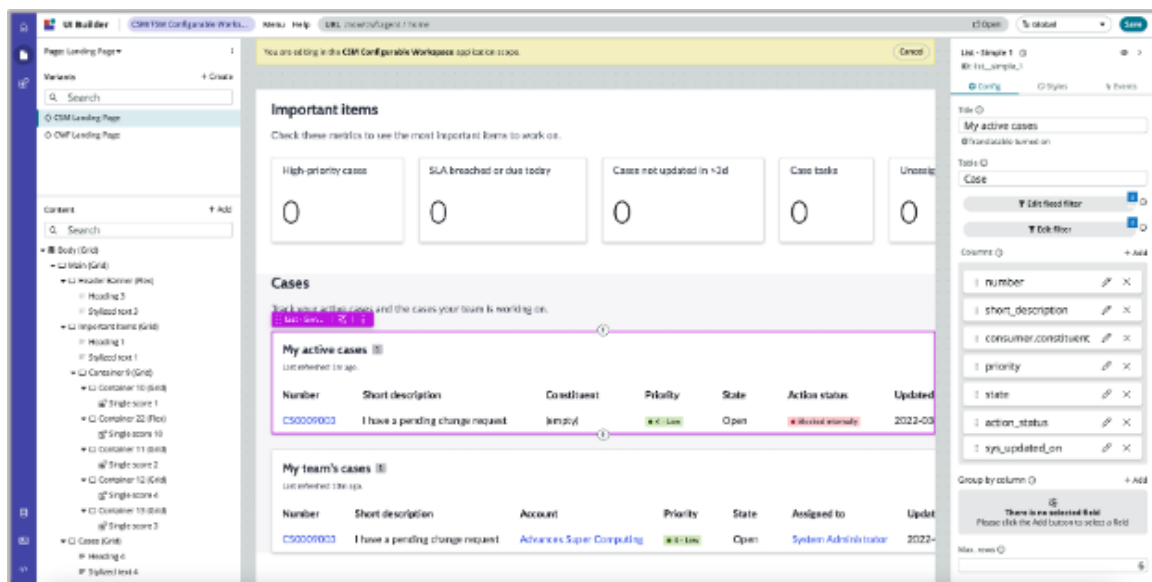


- b. Na lista Escolher um campo, selecione **Consumidor** > **Constituinte** e selecione **OK**.

Tradução automática



c. No painel Configuração, reorganize as colunas movendo **consumer.constituent** para baixo de **short.description**.



5. Repita as etapas 3 e 4 para mudar o componente **Casos da minha equipe**.

6. Faça outras mudanças na página conforme necessário.

7. Selecione **Salvar** no canto superior direito para salvar as mudanças na página principal.

Ativar a Central do cliente para exibir as informações do perfil

Instale a Central do cliente usando a Atendimento ao cliente Configuração assistida para que os agentes possam ter uma exibição completa das informações de constituinte, empresa ou agência no Public Sector Digital Services.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um constituinte, empresa ou agência tem com um centro ou agência governamental, na forma de cartões de informações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Atendimento ao cliente > Administração > Configuração assistida**.
2. Na seção **Central do cliente - Informações do cliente para o espaço configurável do CSM**, localize a lista de tarefas para configurar o espaço configurável.
3. Selecione **Ativar Customer Central** para instalar o plug-in.

Após a instalação, uma das seguintes guias está disponível no registro de interação:

- A guia **Informações** do constituinte quando a guia **Constituinte** é preenchida.
- A guia **Informações** do negócio quando a guia **Negócios** é preenchida.
- A guia **Informações** da agência quando a guia **Agência** é preenchida.

Você pode realizar outras mudanças em neste layout, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Configuração da exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM](#).

Configurar Virtual Agent para Public Sector Digital Services

Configure ServiceNow® Virtual Agent para que os designers de conversa (autores do tópico) possam criar e modificar conversas automatizadas para casos de uso do setor público. Permita também que os usuários finais executem Virtual Agent no Portal de serviços de governança e obtenham ajuda com tarefas de autoatendimento.

Antes de criar Virtual Agent tópicos para casos de uso do setor público

Como administradores ou autores de tópico (usuários com a função `virtual_agent_admin`), você pode fazer o seguinte com Virtual Agent:

- Use conversas pré-criadas e blocos de tópico (componentes que executam subfluxos ou funções comuns em uma conversa). Conversas pré-criadas e blocos de tópico estão disponíveis com a plataforma Virtual Agent, o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) e a aplicação Service Request Playbook. Blocos de tópicos pré-criados do Public Sector estão disponíveis com a aplicação Public Sector Digital Services Core.
- Crie seus próprios tópicos de conversa do setor público personalizados. Você pode duplicar tópicos pré-criados e blocos de tópicos e personalizá-los conforme necessário.

Antes de você ou os autores do tópico (usuários com a função `virtual_agent_admin`) criarem ou modificarem Virtual Agent conversas, atenda aos seguintes pré-requisitos para trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópico em Designer do Virtual Agent:

- [Ative o plug-in Glide Virtual Agent](#) (com.glide.cs.chatbot) para acessar tópicos da plataforma e blocos de tópicos e executar Designer do Virtual Agent.
- [Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent](#) (com.sn_csm.virtualagent) para acessar conversas pré-criadas do Customer Service Management e blocos de tópicos.
- [Familiarize-se com o Designer do Virtual Agent](#) para criar e atualizar tópicos de conversa.

- [Como instalar Public Sector Digital Services Core](#) Aplicação para acessar blocos de tópicos do setor público que podem ser usados em conversas do setor público.
- [Instalar Service Request Playbook para Public Sector Digital Services](#) para acessar o tópico pré-criado, Criar uma solicitação de serviço.

Configurar Virtual Agent conversas para usuários do setor público

Como administradores ou autores de tópicos (usuários com a função `virtual_agent_admin`), você pode implantar tópicos de conversa pré-criados para os usuários finais, como o tópico **Criar uma solicitação de serviço** fornecido com a aplicação Service Request Playbook, bem como tópicos de conversa personalizados que você cria .

Esses blocos são subfluxos que executam elementos de conversa ou tarefas comuns em uma conversa, como adicionar ou recuperar registros. Os blocos de tópico permitem que os autores do tópico adicionem rapidamente funções padrão a Virtual Agent conversas, simplificando o design e a manutenção da conversa.

1. Configure Bate-papo do agente no Portal de serviços de governança.
 - a. Navegue até **Todos > Portal de serviços > Bate-papo do agente**.
 - b. Localize Bate- **papo GSP**e marque a caixa de seleção para definir o registro como **Ativo**.
2. Em Designer do Virtual Agent, pesquise o bloco de tópico correspondente.
 - Para Service Request Playbook solicitações, pesquise e selecione **Criar uma solicitação de serviço**.
 - Para Playbook para licenças e permissões solicitações, pesquise e selecione **Iniciar uma aplicação de licença/permissão**.
3. Selecione **Publicar** para definir o bloco de tópico como Ativo e disponibilizá-lo para os usuários finais. Para obter mais informações sobre como criar e publicar Virtual Agent tópicos, consulte [Publish a Virtual Agent topic](#) .

Para obter mais informações sobre como trabalhar com tópicos em Designer do Virtual Agent, consulte [Introdução ao Designer do Virtual Agent](#) .

Exemplo de Virtual Agent tópicos

A aplicação Public Sector Digital Services Core fornece vários blocos de tópico OOB que você pode usar em conversas do setor público:

- Solicitar serviço para constituinte: solicita que os constituintes selecionem um tipo de serviço de governança.
- Criar membros adicionais do setor público: solicita que os constituintes adicionem outras pessoas que tenham um interesse autorizado em um problema ou caso.

Solicitar serviço para bloco de tópico de constituinte

Use este bloco de tópico em uma conversa para solicitar que os constituintes selecionem um serviço em uma lista de serviços governamentais disponíveis, por exemplo, permissões ou licenças. Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópico.

Exemplo de prompt para serviços

now Now Support

just now

Which product or service can I help you with today?

- Permit - Planning and Development - Building - Farmers Market Permit
- Permit - Planning and Development - Building - Fence Permits
- Permit - Planning and Development - Building - Special Use Permit

Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

Use este bloco de tópico para permitir que seus constituintes especifiquem outras pessoas, como membros da família ou outros indivíduos autorizados, que podem exibir um caso ou problema. Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópico.

Exemplos de solicitações para adicionar membros a um caso de serviço de governança

now Now Support

my garbage pick up did not happen this week

I will create a case for you.

OK, I created your case. You can update any of this information later.

Government Service Case GOVCS0001296

Short description	My garbage pick up did not happen this week
Product	Service Requests - Waste Management - Garbage and Recycling - Hazardous Waste Disposal
Priority	4 - Low
State	Draft

Would you like to add any additional users to the issue?

Yes

How is this person involved with this request?

- Beneficiary
- Applicant
- Household member
- Tenant
- Landlord
- Co-applicant

Ao usar este bloco de tópico em uma conversa, você especifica os parâmetros de entrada do tópico de origem (chamada) para o bloco de tópico.

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

Parâmetro	Descrição
id_do_caso	sys_id do registro de caso do setor público criado.
case_type	Extensão do serviço do setor público de base.

Para saber mais sobre blocos de tópico e como usá-los em conversas Virtual Agent, consulte Como [maximizar a reutilização de código com blocos de tópico](#) 

Configurar um serviço para constituinte, negócio ou agência

Configure o catálogo de serviços Public Sector Digital Services para que você possa definir o tipo de serviço público que está sendo oferecido, a taxonomia do serviço e qual agência oferece o serviço.

Antes de Iniciar

Nota:

Determine quais campos contêm informações confidenciais e como criptografá-los para proteger dados confidenciais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de Catálogo > Gerenciar Categorias**.
2. Selecione **Novo** ou abra o item do catálogo a ser editado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de serviços de serviços públicos

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço público.
Catálogo	Categoria de produto na qual o serviço se enquadra. Se estiver em branco, selecione Serviço de governança .
Categoria	Indica o tipo de serviço público.
Aplicação	Escopo da aplicação do serviço. Selecione uma das seguintes opções: - Public Sector Digital Services Core - Playbook para licenças e permissões - Information Request Playbook - Service Request Playbook
Status	Status do serviço público. Mapeado no campo ativo como: - Disponível = verdadeiro - Não disponível = falso
Descrição resumida	Descrição resumida do serviço público.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do serviço público.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Instalar a Solução de análise e relatório para Public Sector Digital Services

Instale o pacote de conteúdo para o Public Sector Digital Services Solução Análise da plataforma do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

- Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando esta Solução Now Intelligence. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte [Ativar assinatura do Performance Analytics](#).
- Instale Public Sector Digital Services Core do ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações > ServiceNow Store**.
2. Procure o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Public Sector Digital Services e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte [Instalar um produto ServiceNow](#) no ServiceNow Store.

3. Pesquise o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Public Sector Digital Services.
4. Instale a aplicação.

Instalar e configurar a aplicação Service Request Playbook

Instale a aplicação Service Request Playbook, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de serviço não emergenciais e fornece aos agentes do governo um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e rotear solicitações para agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o Service Request Playbook, depois de instalar a aplicação [Public Sector Digital Services Core](#).

Tarefas de configuração para Service Request Playbook

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Service Request Playbook	Instale Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Advanced Work Assignment	Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir solicitações de serviço do setor público a agentes designados.
Configurar Engagement Messenger para a aplicação Service Request Playbook	Defina determinadas configurações de Engagement Messenger que permitem que os usuários finais do setor público criem e rastreiem solicitações de serviço não emergenciais de Engagement Messenger.
Permitir que usuários finais do setor público criem uma solicitação de serviço usando Virtual Agent	Use Designer do Virtual Agent para publicar o tópico de conversa pré-criado, Criar uma solicitação de serviço , que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de serviço usando o chatbot Virtual Agent.
Configurar a IU de atividade de registros semelhantes no Service Request Playbook	Exiba uma lista de solicitações semelhantes por local sem precisar pesquisar as solicitações ou sair do playbook.
Configurar Mobile Agent para Service Request Playbook	(Opcional) Instale os plug-ins Customer Service Mobile e Service Request Playbook para permitir que os agentes de serviço do governo rastreiem solicitações de serviço não emergenciais no Mobile Agent.

Instalar Service Request Playbook para Public Sector Digital Services

Você pode instalar a aplicação Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Certos recursos da aplicação Service Request Playbook estão disponíveis com base nos seus direitos ServiceNow e podem exigir a instalação de outras aplicações ServiceNow e a ativação de plug-ins específicos.

Nota:

Instale a aplicação [Playbooks for Customer Service Management](#) para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações do [Playbook de solicitação de serviço](#) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Service Request [sn_gsm_service_request_case] é instalada com Service Request Playbook.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.



Importante:

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

6. Selecione **Instalar**.

Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Advanced Work Assignment

Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir solicitações de serviço do setor público, como solicitações não emergenciais, a agentes designados.

A aplicação Service Request Playbook fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de serviço do setor público:

- **Canal de serviço de solicitações de serviço: o canal** de serviço padrão para roteamento de solicitações de serviço recebidas do setor público para agentes do governo específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens tratados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agente, layouts de caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de solicitações do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que tratam das solicitações de serviço do setor público. As atribuições de agente são baseadas na disponibilidade, na capacidade e nas habilidades do agente.
- **Fila de solicitações de serviço público** — A fila padrão para a qual as solicitações de serviço do setor público são roteadas.

- Layouts de **caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens da solicitação de serviço exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
 - Layout de solicitação de serviço de constituinte: inclui os campos **Descrição resumida**, **Constituinte** e **Serviço**.
 - Layout da solicitação de serviço de negócio: inclui os campos **Descrição resumida**, **Negócio**, **Contato comercial** e **Serviço**.
 - Gerar layout de solicitação de serviço: exibido quando usuários anônimos enviam solicitações de serviço. Inclui os campos **Descrição resumida** e **Serviço**.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Advanced Work Assignment para casos de solicitação de serviço, bem como mudar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de serviço, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte [Configurar canal de serviço de solicitações de serviço](#).

Configurar canal de serviço de solicitações de serviço

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de serviço padrão em Advanced Work Assignment para controlar como as solicitações de serviço do setor público são roteadas e atribuídas a agentes do governo.

Antes de Iniciar

- [Ative o plug-in Advanced Work Assignment \(com.glide.awa\)](#) .
- [Ative o plug-in Bate-papo do agente \(com.glide.interaction.awa\)](#) .
- [Instale a aplicação Service Request Playbook](#).

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos dos [canais de serviço](#)  no AWA. Para o canal de serviço Solicitações de serviço, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que tratam das solicitações de serviço. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço da Solicitação de serviço ou alterar as configurações da fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço de solicitações de serviço modificando os atributos padrão conforme necessário.

Configurar Engagement Messenger para a aplicação Service Request Playbook

Defina determinadas configurações de Engagement Messenger para permitir que os usuários finais do setor público criem e rastreiem solicitações de serviço não emergenciais de Engagement Messenger. Com Engagement Messenger, os usuários do setor público podem acessar recursos de autoatendimento e bate-papo de aplicações da Web de terceiros fora do ambiente ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Crie um módulo Engagement Messenger. Para obter mais informações sobre como implementar Engagement Messenger, consulte [Configuração do Engagement Messenger](#).
- Familiarize-se com a personalização do módulo Engagement Messenger. Para obter detalhes, consulte [Personalizar a configuração do recurso do Engagement Messenger](#).
- Ative o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
- Ative o plug-in Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que requer uma assinatura.
- Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent), que requer uma assinatura.

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários finais do setor público podem criar e rastrear solicitações de serviço em Engagement Messenger. Eles podem escolher em um catálogo de solicitações de serviço pré-empacotadas que são fornecidas com a aplicação Service Request Playbook. Se Virtual Agent for implementado, eles poderão usar a conversa pré-criada Virtual Agent, Criar uma solicitação de serviço, para enviar e atualizar solicitações de serviço não emergenciais de Engagement Messenger. Você deve habilitar o Catálogo de serviços de governança e esta conversa pré-criada Virtual Agent em Engagement Messenger.

Procedimento

1. No Engagement Messenger, navegue até **Todos > Engagement Messenger > Módulos**.
2. Personalize o recurso de Catálogo para usar o Catálogo de serviços de governança, que fornece os serviços pré-empacotados e não emergenciais que os usuários podem selecionar ao criar uma solicitação de serviço.
 - a. Na seção **Recursos**, abra o recurso **Catálogo**.
 - b. Selecione **Editar** para pesquisar e adicionar o Catálogo de serviços de governança.
3. Personalize o recurso de bate-papo habilitando a conversa pré-criada Virtual Agent para criar uma solicitação de serviço.
 - a. Na seção **Recursos**, abra o recurso **Bate -papo**.
 - b. Em Bate- **papo de referência**, localize e selecione o tópico **Criar uma conversa de solicitação de serviço**.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar Mobile Agent para Service Request Playbook

Instale os plug-ins Customer Service Mobile e Service Request Playbook para permitir que os agentes de serviço do governo rastreiem solicitações de serviço não emergenciais no Mobile Agent. Você pode configurar as funções.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar a aplicação Mobile Agent.

Tarefas de administrador para configuração da aplicação Mobile Agent

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Service Request Playbook	Instale Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Você pode ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) usando a configuração assistida do Customer Service Management.
(Opcional) Activate Field Service Management  plug-in (com.snc.work_management)	Instale o plug-in Gestão de serviços de campo para exibir a lista relacionada de pedidos de trabalho. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de serviços de campo .
Configurar funções e permissões do setor público para a aplicação Mobile Agent	Configure as funções do usuário para que os agentes de serviço do governo acessem o app Mobile Agent. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente de serviço do governo possa trabalhar no app.

Depois que o aplicativo para celular do Customer Service Management estiver ativado e configurado, os agentes poderão baixar o ServiceNow Mobile Agent em seus dispositivos móveis e acessar ServiceNow instâncias.

Configurar funções e permissões do setor público para a aplicação Mobile Agent

Configure funções de usuário para que os agentes de serviço do governo acessem o app Mobile Agent. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente de serviço do governo possa trabalhar no app.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira **sys_sg_applet_launcher.list** para abrir a tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher].
2. Na tabela de telas do inicializador, selecione o registro **Casos**.
O registro de Funções necessárias deve conter somente a função de Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent).
3. **Opcional:** Se solicitado, alterne do aplicativo Global para o aplicativo Customer Service Mobile.
4. Selecione o ícone de edição (ícone de ) em Funções necessárias e adicione as seguintes funções:
 - sn_gsm.agency_manager
 - sn_gsm.government_service_manager
 - sn_gsm.constituent_agent
 - sn_gsm.business_agent
 - sn_gsm.agency_constituent_agent
 - sn_gsm.agency_agent

5. Selecione **Concluído** para salvar as funções.

Os agentes com as funções acima agora podem fazer login no Mobile Agent e trabalhar em casos de solicitação de serviço atribuídos a eles.

Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services

Crie uma definição de serviço para uso com Playbooks em Public Sector Digital Services.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de serviço são registros usados para armazenar detalhes sobre um serviço que está disponível para os clientes finais. Você pode criar definições de serviço para cada serviço público oferecido por sua agência governamental.

Após o upgrade para Public Sector Digital Services v8.0, os serviços oferecidos, uma extensão do modelo de produto, não serão mais usados para modelar serviços de governança. Os serviços recebidos, uma extensão do produto vendido, não serão mais usados para modelar os serviços de governança que foram concedidos/entregues aos constituintes. A tabela de definição de serviço será usada para modelar todos os serviços públicos oferecidos pelos governos. Os seguintes campos da tabela Serviço oferecido serão removidos e substituídos pelos campos do Modelo de serviço:

- Tipo
- Status
- Número
- Data de início do período
- Data de término do período
- Jurisdição
- Categoria
- Subcategoria
- Fonte de pagamento

Importante:

Ao atualizar para o Vancouver, todos os dados nas tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos precisarão ser migrados manualmente para a tabela Definição de serviço. Você pode fazer isso criando uma Definição de serviço para cada entrada na tabela Serviços oferecidos. Os dados de Serviços oferecidos e Serviços recebidos não poderão ser acessados na aplicação até que esta etapa seja concluída. Esta é uma tarefa opcional para versões anteriores.

Procedimento

1. Para ver todos os dados na tabela Serviços oferecidos que são candidatos à migração, navegue até **Sistema > Todos**.
2. Insira `sn_gsm_government_service_model.list` na caixa de pesquisa e selecione **Enter**.
3. Navegar até **Todos > Atendimento ao cliente > Administração > Definições do serviço**.
4. Selecione **Novo**.
5. Insira os detalhes da definição de serviço.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de serviço.
ID	Identificador exclusivo gerado pelo sistema para a definição de serviço.
Tipo de tarefa	Tabela associada à definição de serviço. Selecione um caso ou uma tabela de tarefas com base no serviço.
Exibição	Exibir a ser carregado para o serviço selecionado.
Modelo	Valores de campo que devem ser padronizados no formulário quando um caso ou tarefa é criado.
Categoria	Categoria de definição de serviço para um serviço público.

6. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

7. Selecione o novo registro de definição de serviço.

8. No campo Valores de tabela padrão, selecione **Definição de serviço**.

9. Selecione o ícone de pesquisa Ícone de  e selecione a nova Definição de serviço no menu de seleção.

10. Selecione **Enviar**.

A definição de serviço agora foi criada e pode ser usada com qualquer um dos playbooks em Public Sector Digital Services.

Configurar um playbook personalizado em Service Request Playbook

Playbooks personalizados e definições de serviço permitem que você personalize a experiência do usuário padrão Service Request Playbook para interagir com os fluxos de trabalho da agência desejados. Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de iniciar este procedimento, você deve criar uma definição de serviço para associar seu playbook ao. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte [Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services](#).

Quando o agente seleciona **Criar caso** na tela do seletor de tipo de caso, o sistema exibe o novo registro de caso e inicia o playbook associado ao serviço em uma guia na página de registro.

Nota:

Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Criar um novo processo**, preencha os detalhes do playbook e selecione **Selecionar um gatilho**.
3. Selecione um tipo de gatilho no menu suspenso.
O tipo de gatilho é a definição de serviço que você criou recentemente.
4. Selecione **Ir para Designer**.
O Designer de automação de processos agora está aberto.
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar nova raia** para adicionar uma raia ao seu processo.
Para obter mais informações sobre raias no Designer de automação de processos, consulte [Stages and activities](#) .
6. Selecione **Ativar** depois de criar o processo de acordo com suas especificações.
O playbook agora está publicado para ser executado quando acionado.
7. Navegar até **Todos > IU do Sistema > Políticas de IU**.
Você será levado para editar a IU do gerador de registros do Playbook, que é o formulário inicial que um agente vê ao criar um caso.
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione **Solicitação de serviço** no menu suspenso **Tabela** e insira uma descrição resumida da sua nova política de IU.
10. Adicione as condições necessárias nas guias **Quando aplicar** e **Scripte** selecione **Enviar**.
Sua política de IU e playbook foram criados.

Configurar a IU de atividade de registros semelhantes no Service Request Playbook

A IU de atividade de registros semelhantes usa o nome e a descrição dos casos existentes para exibir uma lista de casos associados ao caso atual, permitindo que um agente determine se o caso atual é uma duplicata de um caso existente. Registros semelhantes também podem fornecer informações úteis sobre um caso atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de serviço**.
3. Em Ingestão, selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar **Playbooks for Customer Service Management > Registros Semelhantes**
5. Em Quando iniciar, selecione **Com o anterior** no menu suspenso.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades** e **Automação**.
7. Selecione a seta ao lado de Registro e selecione **Gatilho - Solicitação de serviço > Registro de solicitação de serviço**.
8. Em Condições, selecione **Fase > não é > Ingestão**.
9. Alterne **Avançado** no canto superior direito da tela.
10. Selecione **Experiência** e defina a tabela associada como "Solicitação de serviço".

11. Definir o registro associado como **Gatilho - Solicitação de serviço > Registro de solicitação de serviço**
12. **Opcional:** Para definir parâmetros para.
13. Definir o título como **Esta atividade > Rótulo**.
14. Selecione **Concluído**, em seguida, selecione **Ativar**.

Resultado

A atividade de IU de registros semelhantes agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abre um Service Request Playbook novo ou existente.

Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook

Instale a aplicação Information Request Playbook, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de registro público e forneça aos agentes do governo um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e rotear solicitações para agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o Information Request Playbook, depois de instalar a aplicação [Public Sector Digital Services Core](#).

Tarefas de configuração para Information Request Playbook

Tarefa	Descrição
Instalar Information Request Playbook para Public Sector Digital Services	Instale Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Advanced Work Assignment	Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir solicitações de informações do setor público a agentes designados.
Definir configurações de privilégio de acesso restrito de chamador no Public Sector Digital Services	Você pode usar um RCA solicitado para conceder aos aplicativos da loja acesso a recursos protegidos no Now Platform® sem a necessidade de aguardar a próxima versão da família. Se você tiver a função de administrador do sistema ou de administrador da aplicação, poderá revisar os RCAs solicitados e aprová-los e negá-los.
Criar ou editar um grupo de atribuição de revisão jurídica ou de revisão final	Crie um grupo de agentes de atribuição de revisão jurídica, revisão ou revisão final para as etapas de revisão final de uma solicitação de informações.
Configurar a IU de atividade Gerenciar documentos no Information Request Playbook	Crie documentos, pesquise documentos com a pesquisa de nome de preenchimento automático e vincule ou desvincule documentos existentes de um caso, tudo a partir de um modal no playbook.
Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes no Information Request Playbook	Pesquise documentos de casos semelhantes, visualize vários conjuntos de documentos de uma só vez e vincule ou desvincule documentos de ou para o caso de um modal, sem precisar sair do playbook.

Tarefas de configuração para Information Request Playbook

Tarefa	Descrição
Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook	(Opcional) Instale o Atendimento ao cliente Mobile e os plug-ins Information Request Playbook para permitir que os agentes exibam e rastreiem solicitações de informações no Mobile Agent.

Instalar Information Request Playbook para Public Sector Digital Services

Você pode instalar a aplicação Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Certos recursos da aplicação Information Request Playbook estão disponíveis com base nos seus direitos ServiceNow e podem exigir a instalação de outras aplicações ServiceNow e a ativação de plug-ins específicos.

i Nota:

Instale a aplicação [Playbooks for Customer Service Management](#) para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações [Playbook de](#) solicitação de informações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de informações [sn_gsm_information_request] é instalada com Information Request Playbook.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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



Importante:

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

6. Selecione **Instalar.**

Encaminhe automaticamente as solicitações de informações usando o Advanced Work Assignment

Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir solicitações de informações, como solicitações de registros públicos, a agentes designados.

A aplicação Information Request Playbook fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de informações do setor público:

- **Canal de serviço de solicitação de informações:** o canal de serviço padrão para roteamento de solicitações de informações do setor público recebidas para agentes do governo específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens tratados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agente, layouts de caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição** de solicitações de informações do setor público - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que tratam das solicitações de informações do setor público. As atribuições de agente são baseadas na disponibilidade, na capacidade e nas habilidades do agente.
- **Fila** de solicitações de informações do setor público - A fila padrão para a qual as solicitações de informações do setor público são roteadas.
- **Layouts de caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens da solicitação de informações exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
 - Layout de solicitação de informações do constituinte: inclui os campos **Descrição resumida**, **Constituinte** e **Serviço**.
 - Layout de solicitação de informações comerciais: inclui os campos **Descrição resumida**, **Negócio**, **Contato comercial** e **Serviço**.
 - Layout de solicitação de informações genéricas: inclui os campos **Descrição resumida** e **Serviço**.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Advanced Work Assignment para casos de solicitação de informações, bem como mudar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de informações, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte [Configurar canal de serviço de solicitações de informações](#).

Configurar canal de serviço de solicitações de informações

Altere os atributos do canal de serviço de solicitações de informações padrão em Advanced Work Assignment para controlar como as solicitações de informações do setor público são roteadas e atribuídas a agentes do governo.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ative o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Information Request Playbook.

Função necessária: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos dos canais de serviço no AWA. Para o canal de serviço Solicitações de informações, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que tratam das solicitações de informações. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço de solicitação de informações ou mudar as configurações da fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço de solicitações de informações modificando os atributos padrão conforme necessário.

Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook

Instale os plug-ins Customer Service Mobile e Information Request Playbook para permitir que os agentes do governo rastreiem solicitações de informações de registro público no Mobile Agent. Você pode configurar as funções.

Como administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para instalar a aplicação Mobile Agent.

Tarefas de administrador para configuração da aplicação Mobile Agent

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Playbook de solicitação de informações	Instale Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Você pode ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) usando a configuração assistida do Customer Service Management.
Configurar funções e permissões do setor público para a aplicação Mobile Agent	Configure as funções de usuário para que os agentes do governo acessem o app Mobile Agent. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente do governo possa trabalhar no app.

Depois que o aplicativo para celular do Customer Service Management estiver ativado e configurado, os agentes poderão baixar o ServiceNow Mobile Agent em seus dispositivos móveis e acessar ServiceNow instâncias.

Criar ou editar um grupo de atribuição de revisão jurídica ou de revisão final

Crie ou edite um grupo de atribuição de revisão jurídica ou de revisão final para solicitações de informações.

Criar um grupo de atribuição

Crie um grupo de atribuição de revisão jurídica ou de revisão final para solicitações de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário Grupos de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de atribuição.
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
Tipo	Categoria para este grupo. No campo Selecionar registro de destino , pesquise OT para adicioná-lo ao campo de tipo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato.
Primário	Outro grupo do qual o grupo é membro.
Descrição	Descrição do grupo de atribuição.

4. Selecione **Enviar**.

Editar um grupo de atribuição

Editar um grupo de atribuição de revisão jurídica, revisão ou final para solicitações de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Selecione o grupo que você deseja editar.
3. Selecionar **Membros do Grupo**
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membros do grupo de atribuição

Campo	Descrição
ID do usuário	ID do usuário que você está adicionando ao grupo.
Nome	Nome do usuário que você está adicionando ao grupo.
Título	Título do usuário que você está adicionando ao grupo.
Departamento	Departamento do usuário que você está adicionando ao grupo.
Telefone	Número de telefone do usuário que você está adicionando ao grupo.
A senha precisa ser redefinida	Quando marcado, impõe uma redefinição de senha ao usuário no próximo login.
Bloqueado	Quando marcada, impede que o usuário faça login.
Acesso somente ao serviço Web	Quando marcada, o usuário não pode fazer login em uma instância ou portal de serviços, conectar-se por meio de logon único ou usar suas credenciais para fazer login na IU da ServiceNow.
Usuário de integração interna	Quando marcada, permite que os usuários ignorem o requisito de autenticação WS-Security.
Geolocalização rastreada	Quando marcado, habilita o rastreamento de localização para o usuário especificado.
Local	A localização física do usuário.

6. Selecione **Enviar.****Definir configurações de privilégio de acesso restrito de chamador no Public Sector Digital Services**

Defina o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso de aplicação (como uma função de controle de acesso, uma regra de negócios, uma ação de IU ou uma inclusão de script) ou evento. Você pode usar um RCA solicitado para conceder às aplicações da loja acesso a recursos protegidos na Now Platform sem precisar aguardar a próxima versão da família.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver a função de administrador do sistema ou de administrador da aplicação, poderá revisar os RCAs solicitados e aprová-los e negá-los. Você pode até mesmo usar essas configurações para permitir ou negar solicitações de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Tipos de Caso > Gerenciar Tipos de Caso**.
2. Valide se há um registro para a solicitação de informações e a descrição resumida é "Gerenciar solicitações de registros públicos/FOIA".
3. Crie um caso a partir de uma lista no espaço e valide se os campos estão preenchidos corretamente.

Configurar a IU de atividade Gerenciar documentos no Information Request Playbook

Configure a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook para permitir que os agentes exibam, vinculem ou desvinculem documentos de um caso de solicitação de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de informações**.
3. Em Ingestão, selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar **Playbooks for Customer Service Management > Gerenciar lista de documentos**.
5. Selecione o botão de edição e renomeie a ação para **Gerenciar documentos**.
6. Em Quando iniciar, selecione **Imediatamente**.
7. Selecione **Exibir todas as propriedades** para definir o gatilho e editar outras configurações.
8. No canto superior direito da tela, selecione o botão Avançado para ativá-lo.
A guia Experiência agora deve ser exibida.
9. Selecione **Automação**.
10. Em Registro, selecione **Gatilho - Solicitação de informações > Registro de solicitação de informações**.
11. Em Condições, selecione **O estado é novo** e, em seguida, selecione Concluído.
12. Selecione Experiência.
13. Em Tabela associada, selecione **Solicitação de informações** e, em Registro associado, selecione **Gatilho - Solicitação de informações > Registro de solicitação de informações**.
14. Em Título, selecione **Esta Atividade > Rótulo**.
15. Selecione **Concluído** e **Ativar**.

Resultado

A atividade de IU Gerenciar documentos agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abre um novo ou existente Information Request Playbook.

Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes no Information Request Playbook

A IU de atividade de documentos de solicitação semelhantes usa o nome e a descrição dos casos de solicitação de informações existentes para exibir uma lista de documentos

associados ao caso atual, fornecendo informações úteis sobre os documentos usados para resolver solicitações de informações semelhantes em Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de informações**.
3. Em Ingestão, selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar **Playbooks for Customer Service Management > Documentos Semelhantes**.
5. Selecione o botão de edição e renomeie **Documentos semelhantes para Documentos de solicitação semelhantes**.
6. Em Quando iniciar, selecione **Imediatamente**.
7. Selecione **Exibir todas as propriedades** para definir o gatilho e editar outras configurações.
8. No canto superior direito da tela, selecione o botão Avançado para ativá-lo.
A guia Experiência agora deve ser exibida.
9. Selecione **Automação**.
10. Em Registro, selecione **Gatilho - Solicitação de informações > Registro de solicitação de informações**.
11. Em Condições, selecione **O estado é novo**.
12. Selecione a guia Experiência.
13. Em Tabela associada, selecione **Solicitação de informações**, em Registro associado, selecione **Gatilho - Solicitação de informações > Registro de solicitação de informações**.
14. Em Consulta codificada de registro relacionado, insira **state=3**.
15. Em Título, selecione **Esta Atividade > Rótulo**.
16. Selecione **Concluído** e **Ativar**.

Resultado

A atividade de IU Documentos semelhantes agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abre um novo ou existente Information Request Playbook.

Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões

Instale a aplicação Playbook para licenças e permissões, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de licença e permissão e forneça aos agentes do governo um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e rotear solicitações para agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o Playbook para licenças e permissões, depois de instalar a aplicação [Public Sector Digital Services Core](#).

Tarefas de configuração para Playbook para licenças e permissões

Tarefa	Descrição
Instalar Playbook para licenças e permissões para Public Sector Digital Services	Instale Playbook para licenças e permissões (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Configurar itens do catálogo de definição de serviço para a aplicação Playbook para licenças e permissões	As tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Todos os dados de serviços oferecidos devem ser convertidos em definições de serviço individuais. Para obter mais informações, consulte Serviços oferecidos e Orientação de migração de serviços recebidos .
Permita que usuários finais do setor público criem uma solicitação de licença ou permissão usando Virtual Agent	Use Designer do Virtual Agent para publicar o tópico de conversa pré-criado, Iniciar uma aplicação de licença/permissão , que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de licença ou permissão usando o chatbot Virtual Agent.
Encaminhe automaticamente as solicitações de licença e permissão usando Advanced Work Assignment	Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir licença e solicitações aos agentes designados.
Configurar login eletrônico Playbook para licenças e permissões	Configure o E-sign para permitir que os constituintes tenham a opção de desenhar sua assinatura ao enviar casos por meio do Portal de serviços de governança.
Configurar IU de check-list de qualificação no Playbook para licenças e permissões	Configure a IU da check-list de qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para a licença ou permissão específica solicitada.
Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões	Use tabelas de decisões para simplificar a configuração de preços de uma solicitação de licença ou permissão que depende de vários fatores. As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes.
Acrescentar preço ao rótulo do atributo de preço	Os preços são anexados a todos os atributos de preço booleano por padrão. Os scripts do cliente devem ser adicionados a todos os atributos de opção de preço ou atributos de controle de preço.
Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões	Use a aplicação Document Templates para gerar modelos para vários tipos de licenças e permissões emitidas por meio de Playbook para licenças e permissões.

Instalar Playbook para licenças e permissões para Public Sector Digital Services

Você pode instalar a aplicação Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .
- Certos recursos da aplicação Playbook para licenças e permissões estão disponíveis com base nos seus direitos ServiceNow e podem exigir a instalação de outras aplicações ServiceNow e a ativação de plug-ins específicos.

Nota:

Instale a aplicação [Playbooks for Customer Service Management](#) para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações do [Playbook de licença e permissão](#) em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_castpe] é instalada com Playbook para licenças e permissões.

Procedimento

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

2. Encontre a aplicação [Playbook para licenças e permissões(sn_gsm_license_permit) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, as versões disponíveis são exibidas.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

Importante:

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

6. Selecione **Instalar**.

Encaminhe automaticamente as solicitações de licença e permissão usando Advanced Work Assignment

Use a aplicação ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir solicitações de informações, como solicitações de registros públicos, a agentes designados.

A aplicação Information Request Playbook fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de licença/permissão:

- **Canal de serviço de solicitação de licença e permissão: o canal** de serviço padrão para roteamento de solicitações de informações do setor público recebidas para agentes do governo específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens tratados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agente, layouts de caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de solicitação de licença e permissão do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de licença/permissão do setor público. As atribuições de agente são baseadas na disponibilidade, na capacidade e nas habilidades do agente.
- **Fila de solicitações de licença e permissão do setor público** - A fila padrão para a qual as solicitações de licença/permissão do setor público são roteadas.
- **Layouts de caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens da solicitação de informações exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
 - Layout de licença/permissão do constituinte: inclui os campos **Descrição resumida**, **Constituinte** e **Tipo de caso**.
 - Layout de licença/permissão de negócios: inclui os campos **Descrição resumida**, **Negócio**, **Contato comercial** e **Tipo de caso**.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Advanced Work Assignment para casos de solicitação de informações, bem como mudar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de informações, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte [Configurar canal de serviço de solicitações de informações](#).

Configurar canal de serviço de solicitações de licença e permissões

Altere os atributos do canal de serviço de solicitações de informações padrão em Advanced Work Assignment para controlar como as solicitações de licença e permissão do setor público são roteadas e atribuídas a agentes do governo.

Antes de Iniciar

- [Ative o plug-in Advanced Work Assignment \(com.glide.awa\)](#) .
- [Ative o plug-in Bate-papo do agente \(com.glide.interaction.awa\)](#) .
- [Instale a aplicação Playbook de solicitação de licença e permissão](#).

Função necessária: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos dos [canais de serviço](#)  no AWA. Para o canal de serviço Solicitações de licença e permissão, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que tratam das solicitações de licença e permissão. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço Solicitação de licença e permissão ou alterar as configurações da fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço de solicitações de informações modificando os atributos padrão conforme necessário.

Configurar itens do catálogo de definição de serviço para a aplicação Playbook para licenças e permissões

Crie uma definição de serviço para uso com Playbook para licenças e permissões em Public Sector Digital Services.

Antes de Iniciar

As definições de serviço são registros usados para armazenar detalhes sobre um serviço que está disponível para os clientes finais. Você pode criar definições de serviço para cada serviço de licença/permissão oferecido por sua agência governamental.

Importante:

Após o upgrade para Public Sector Digital Services v8.0, agora você precisará criar uma definição de serviço para cada registro de serviço oferecido anterior. A descontinuação dos serviços oferecidos significa que agora as definições de serviço devem ser criadas para todos os serviços que sua agência oferece. Para obter mais informações, consulte [Serviços oferecidos e Orientação de migração de serviços recebidos](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de Catálogo > Gerenciar Categorias > Licenças/Permissões**.
2. Selecione **Permissões** ou **Licenças**, dependendo da categoria à qual você deseja adicionar um item do catálogo.
3. **Opcional:** Alterne para a aplicação Public Sector Digital Services Core, se solicitado.
4. Na lista relacionada Item do catálogo, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de serviços de serviços públicos

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço público.
Catálogo	Categoria de produto na qual o serviço se enquadra. Se estiver em branco, selecione Serviço de governança.
Categoria	Indica o tipo de serviço público. Se estiver em branco, selecione Permissões ou Licenças , dependendo da categoria à qual você deseja adicionar um item do catálogo.
Aplicação	Escopo da aplicação do serviço. Se estiver em branco, selecione .
Status	Status do serviço público. Mapeado no campo ativo como: ○ Disponível = verdadeiro ○ Não disponível = falso

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida do serviço público.
Descrição	Descrição do serviço público.

6. Selecione **Enviar**.

Seu item do catálogo está criado e pronto para uso por constituintes que enviam casos por meio do Portal de serviços de governança ou por agentes que criam um caso do zero no Espaço configurável do CSM.

Configurar login eletrônico Playbook para licenças e permissões

A assinatura eletrônica permite que os usuários assinem suas aplicações no Portal de serviços de governança com uma assinatura eletrônica digitada ou desenhada que implica uma confirmação para a aplicação. Esta funcionalidade pode ser configurada opcionalmente por um administrador no upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro **Solicitar licença**.
3. Na guia Variáveis, selecione **Novo**.
4. Em Tipo, selecione **Personalizado**.
5. Na guia **Perguntas**, insira **Assinatura eletrônica para Produtores de registro** no campo Pergunta e `esignature_for_record_producers` no campo Nome.
6. Na guia **Especificações de tipo**, insira **Assinatura para permissão de licença no portal** no campo Widget.
7. Selecione **Enviar**.
8. Na guia Variáveis, selecione **Novo**.
9. Em Tipo, selecione **Texto de várias linhas**.
10. Marque a caixa de seleção de **Oculto**.
11. Na guia **Perguntas**, insira **Variável** de assinatura no campo Pergunta e `esignature_variable` no campo Nome.
12. **Opcional:** Se uma check-list de qualificação estiver configurada para Playbook para licenças e permissões, navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Administração de Catálogo > Políticas da IU de Catálogo** para criar uma Política de IU de catálogo para o item do catálogo do produtor de registro. Alterne para a aplicação Public Sector Digital Services Core, se solicitado.
13. **Opcional:** Adicione uma lógica de mostrar/ocultar ao script do produtor de registro para o widget `esignature_for_record_producers`.
14. Anexe o bloco de código a seguir no script do servidor do produtor de registro **Solicitar licença** na guia **O que conterá**.
Alterne para a aplicação Public Sector Digital Services Core, se solicitado.

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. esignature_variable == "") {
  gs. addErrorMessage(gs. getMessage ('Please do the E-signature and click on Accept. '));
  current.setAbortAction(true);
  var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
```

```

var attachment = new GlideSysAttachment();
var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
caseRecord.get (current.sys_id) ;
var fileName = 'applicantESign.png';
var contentType = "image/png";
attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
sigRec.user = gs.getUserID();
sigRec.table = caseTable;
sigRec.document = current.sys_id;
sigRec.is_drawing = true;
sigRec.active = true;
sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same
legal impact as signing a printed version of this document.";
var signSysId = sigRec.insert();
var signRecord = new GlideRecord('signature image');
signRecord.get (signSysId);
attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);

```

15. Selecionar **Atualizar**

Resultado

A guia **Desenhar assinatura** agora é exibida ao lado da guia **Digitar assinatura**. Quando um constituinte cria um caso de Licença e Permissão, a opção para digitar e desenhar uma assinatura é mostrada. Quando uma aplicação é enviada com uma assinatura eletrônica, uma imagem é criada contendo a assinatura eletrônica do usuário, que é mapeada e anexada à aplicação correspondente.

Configurar Qualificação em Playbook para licenças e permissões

Os critérios de qualificação em Playbook para licenças e permissões permitem que um agente confirme se um candidato está qualificado para a licença ou permissão específica solicitada.

O Playbook para licenças e permissões usa critérios de qualificação, uma série de perguntas feitas a um candidato, para determinar se ele está qualificado para solicitar uma licença ou permissão. Usar um conjunto de critérios de qualificação para Playbook para licenças e permissões pode ajudar a desviar aplicações nas quais o candidato não está qualificado para obter uma licença ou permissão.

Os critérios de qualificação são estabelecidos executando as três atividades a seguir:

- Criando um modelo de check-list para a classe de licença ou permissão.
- Adicionar a check-list de qualificação ao produtor de registro de licença ou permissão.
- Mapeando-o para a respectiva licença ou classe de permissão.

Se o candidato atender a todos os critérios de qualificação, o agente poderá prosseguir com a criação de um caso para o candidato. Se o candidato não atender a pelo menos um dos critérios de qualificação, um agente não poderá prosseguir com a criação de um caso para o candidato.

Configurar IU de check-list de qualificação no Playbook para licenças e permissões

Configure a IU da check-list de qualificação como parte do gerador de registros em Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas**.
2. Selecione a tabela **Modelo de check-list** clicando no link do rótulo.
3. Selecione **Mostrar lista** na lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. Crie um registro de modelo de check-list preenchendo os campos.
6. Selecione **Enviar**.
7. Clique com o botão direito do mouse na barra de menus superior do novo registro de modelo de check-list e, no menu de contexto, selecione **Copiar sys_id**.
8. Navegar até **Todos > Pontos de Extensão do Sistema > Pontos de extensão com script**.
9. Abra o registro `sn_gsm_lic_prmt.GSMLicensePermitConfig` e localize a função `getEligibilityChecklist`.
10. **Opcional:** Alterne para a aplicação Playbook para licenças e permissões para editar o registro, se solicitado.
11. Adicione a lógica após a função `if`.
Um exemplo de lógica, colocando entre aspas o nome da tabela e os números de `sys_id`, respectivamente.

```
} else if(tableName == "[table name]") {  
  return "[sys_id]";
```

12. Selecione **Criar implementação**.

Resultado

A check-list de qualificação agora é exibida quando você cria um novo registro de licença e permissão na primeira atividade Playbook para licenças e permissões. Consulte [Definir Perguntas de Qualificação em Playbook para licenças e permissões](#) para configurar os critérios usados para determinar a elegibilidade para a licença ou permissão.

Definir Perguntas de Qualificação em Playbook para licenças e permissões

Configure as perguntas dos critérios de qualificação para usuários que iniciam uma aplicação para obter uma licença ou permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Catálogo de serviços > Variáveis do Catálogo > Conjuntos de variáveis**.
2. Na exibição de lista do Conjunto de variáveis, selecione **Novo**.
3. Selecione **Conjunto de variáveis de linha única**.
4. Insira o título desejado e o nome interno e selecione **Enviar**.
5. Na lista, localize e abra o Conjunto de variáveis recém-criado.
6. Na lista relacionada **Variáveis**, selecione **Novo** para criar uma variável para cada pergunta de qualificação.
7. Selecione **Sim/Não** como o tipo de variável.
8. Repita as etapas 6 a 7 até que uma variável seja criada para cada pergunta de qualificação.

9. Crie uma variável com o nome **Qualificado** e insira **Sim/Não** no campo Pergunta.
10. Selecione **Sim/Não** como o tipo de variável.
11. Na lista relacionada **Políticas de IU do Catálogo**, selecione **Novo**.
12. Insira uma descrição resumida da política.
13. Navegue até a guia **Quando aplicar**.
14. Adicione uma condição de catálogo à política de IU para cada pergunta de qualificação e defina a condição como **Sim**.
15. Navegue até a guia **Script** e adicione os seguintes scripts às condições Verdadeiro e Falso.
16. Selecione **Enviar**.
17. Navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Definição de catálogo > Produtores de Registros**.
18. Localize o Produtor de registro de licença/permissão e abra o registro.
19. Navegue até a guia **Conjuntos de variáveis** e selecione **Editar**.
20. Localize o conjunto de variáveis criado para os critérios de qualificação e mova-o para a lista de conjuntos de variáveis selecionando o botão de seta para a direita.
21. Selecione **Salvar**.

Resultado

As perguntas dos critérios de qualificação agora estão definidas e podem ser usadas para determinar se um constituinte está qualificado para iniciar uma aplicação de licença ou permissão.

Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões

Use tabelas de decisões para simplificar a configuração de preços de uma solicitação de licença ou permissão que depende de vários fatores. As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em tabelas de decisão, cada fator é uma entrada de decisão. Por exemplo, se sua agência estiver definindo o preço de uma autorização de captura, essas entradas poderão incluir o local para onde a autorização está sendo solicitada, o tipo de (um ou vários) tipo de peixe para o qual uma autorização de captura está sendo solicitada e o tamanho de o barco de pesquisa. O uso de uma tabela de decisão pode permitir que os agentes apresentem preços de maneira direta, mesmo quando isso depende de vários fatores.

Procedimento

1. Identifique quais campos de tabela no registro de licença e permissão afetarão a taxa associada à solicitação de licença ou permissão.
Por exemplo, cada tipo de peixinho no registro de permissão de captura tem uma taxa diferente associada a ele. Estes são exemplos de campos de tabela que afetam a taxa total associada à solicitação de permissão.
2. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas de Decisão**.
3. Selecione **Novo**.
4. Insira um nome para a tabela de decisão e certifique-se de que a tabela possa ser acessada em **Todos os escopos da aplicação**.

5. Selecione **Criar e continuar**.
6. Selecione **Adicionar** para adicionar uma entrada.
7. Crie uma entrada com **Caso** como o rótulo, **Referência** como o tipo e tabela de **extensão de caso de licença e permissão** como a tabela.
8. Selecione **Adicionar coluna de resultado** para adicionar a coluna de preço.
9. Defina o rótulo da coluna como **Preço** e defina o tipo de resultado como **Moeda**.
10. Selecione **Concluído**.
11. Selecione **Adicionar coluna de condição**.
12. Defina a entrada como **Caso** e defina os Dados a serem avaliados como **Campo**.
13. Selecione o menu suspenso em Campo e selecione o campo que está associado ao preço.
14. Selecione **Concluído**.
15. Selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
16. Selecione a nova célula da tabela que foi adicionada na coluna Rótulo do campo e certifique-se de que o operador leia "é".
Se o tipo de campo for opção, o valor de entrada não poderá ser "Nenhum". Selecione a entrada de opção apropriada no menu suspenso. Se o tipo de campo for verdadeiro/falso, o valor de entrada deverá ser **verdadeiro**.
17. Selecione a nova célula da tabela que foi adicionada na coluna Preço e insira o preço associado ao valor do campo.
Se o tipo de campo for **escolha**, repita as etapas 15 a 17 para cada opção da escolha.
18. **Opcional:** Selecione o ícone de adição que aparece abaixo de Resultados e escolha **Adicionar coluna de condição** para adicionar outro campo de preço.
Repita até que todos os campos de preço sejam adicionados.
19. Selecione **Salvar** para salvar a tabela de decisão e selecione **Fechar**.

Resultado

A tabela de decisão agora está criada e pode ser associada ao tipo de caso de Licença e Permissão. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte [Associar uma tabela de decisão a um tipo de caso de licença e permissão](#).

Associar uma tabela de decisão a um tipo de caso de licença e permissão

Depois de configurar uma tabela de decisão de configuração de preço, associe-a ao tipo de caso Licença e permissão para anexar configurações de preço a essa tabela de tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas de decisão**.
2. Localize a tabela de decisão de configuração de preço para o tipo de caso de Licença e Permissão e clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Copiar sys_id**.
4. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Dicionário**.

5. Localize a entrada com **sn_gsm_license_permit_case** como o nome da tabela e **entity_pricing_config** como o nome da coluna.
6. Selecione o registro para abri-lo.
7. Na guia Substituições de dicionário, selecione **Novo**.
8. Defina o campo Tabela como a tabela do tipo de caso de licença e permissão que você deseja associar à tabela de decisão.
9. Marque a caixa de seleção para **Substituir valor padrão**.
10. Cole o valor sys_id copiado no campo **Valor padrão**.
11. Selecione **Enviar**.

Resultado

A tabela de decisão agora está associada ao tipo de caso de licença e permissão.

Como adicionar um ajuste de preço a uma tabela de decisão

Como administrador, você pode usar uma definição de ajuste de preço para adicionar ajustes aos preços de campos com base nas condições dos campos que não são campos de preço, como o status de residente do constituinte do local em que ele está solicitando a permissão ou a licença.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um valor base pode ser inserido e salvo para cada opção de licença/permissão e pode ser modificado de seu valor atual para um novo valor com base em uma ou mais condições de controle. Uma definição de ajuste de preço consiste em apenas um campo de preço e, como administrador, você pode criar vários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas de Decisão** e abrir uma tabela de decisão que foi associada a um tipo de caso de licença e permissão.
Para obter informações sobre como associar uma tabela de decisão ao tipo de caso, consulte [Associar uma tabela de decisão a um tipo de caso de licença e permissão](#).
Você será levado ao Workflow Studio.
2. Selecione **Adicionar coluna de condição**.
3. Defina a entrada como **caso** e defina os dados para avaliar como **campo**.
4. Em Campo, selecione o campo que controla o preço do ajuste de preço em questão.
5. Insira o nome do campo mencionado no rótulo da coluna de condição e selecione **Concluído**.
6. Repita as etapas 4 a 6 para todos os campos de controle de preço.
7. Selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
8. Selecione a célula recém-adicionada em qualquer uma das colunas de controle de preço para adicionar condições de controle.
9. Especifique a condição de controle para esse campo.
Se o tipo de campo for uma opção, o valor de entrada não poderá ser "Nenhum". Selecione a condição apropriada no menu suspenso.
10. Repita as etapas 11 a 12 para adicionar condições para outros campos de controle.

11. Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica estiver definido como opção, insira a opção de preço afetada. Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica não for opção, defina o valor como verdadeiro.
12. Insira o preço de ajuste na célula recém-adicionada na coluna Preço, o preço quando essas condições de controle se aplicarem.
Se o campo de preço for booleano, o valor do campo de preço deverá ser definido como **verdadeiro**. Se o campo de preço for uma opção, o valor do campo de preço não poderá ser definido como **nenhum**. Insira o valor do preço de ajuste no campo.
13. Selecione **Salvar** e **Fechar**.

Acrescentar preço ao rótulo do atributo de preço

Os preços são anexados aos atributos de preço booleano por padrão. Os client scripts devem ser adicionados aos atributos de opção de preço e aos atributos de controle de preço a serem anexados aos preços quando houver ajustes de preço.

Adicionar Client Scripts aos campos de opção de preço

Como administrador, você pode adicionar e modificar client scripts para configurar formulários, campos e atributos de campo (como atributos de opção de preço) enquanto o usuário preenche o formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os scripts do cliente permitem que o sistema execute JavaScript no cliente (navegador da Web) quando ocorrem eventos baseados no cliente no Portal de serviços de governança, como quando um constituinte faz uma escolha, envia um formulário ou altera um valor. Para obter mais informações sobre client scripts, consulte [Client scripts](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Scripts de cliente**.
2. Selecione **Novo**.
3. Especifique um nome para o script.
Por exemplo, se você estiver adicionando um script para atualizar os valores de preço sempre que o tipo de permissão for alterado pelo constituinte que envia a aplicação, convém rotular seu script como "Atualizar rótulo de preço na mudança de tipo de permissão".
4. Defina a tabela como a tabela de extensão de caso de licença/permissão.
5. Defina o tipo de IU como **Todose** defina o Tipo como **OnChange**.
6. Selecione o campo de opção de preço no menu suspenso para o nome do campo.
No exemplo acima, o nome do campo selecionado seria **Tipo de permissão comercial**; essa é a escolha que o constituinte faz que determina os valores de preço que são exibidos. Para obter mais informações sobre os campos de formulário de client script, consulte [Client scripts](#).
7. Insira o script com o conteúdo abaixo:

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading) {
        return;
    }
}
```

```
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Selecione **Enviar**.

Adicionar Client Scripts a campos de controle de preços

Como administrador, você pode adicionar e modificar Client scripts para configurar formulários, campos e atributos de campo (como atributos de controle de preço) enquanto o usuário preenche o formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os scripts do cliente permitem que o sistema execute JavaScript no cliente (navegador da Web) quando ocorrem eventos baseados no cliente no Portal de serviços de governança, como quando um constituinte faz uma escolha, envia um formulário ou altera um valor. Para obter mais informações sobre client scripts, consulte [Client scripts](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Scripts de cliente**.

2. Selecione **Novo**.

3. Especifique um nome para o script.

Por exemplo, se você estiver adicionando um script para atualizar o valor do preço com base no fato de o constituinte comunicar ou não que é um residente do local solicitado, convém rotular seu script como "Atualizar rótulo de preço na mudança de residente".

4. Defina a tabela como a tabela de extensão de caso de licença/permissão.

5. Defina o tipo de IU como **Todose** defina o Tipo como **OnChange**.

6. Selecione o campo de controle de preço no menu suspenso para o nome do campo.

No exemplo acima, o nome do campo selecionado seria "**Residente**"; que é o campo de controle, determina o valor do preço que é exibido. Para obter mais informações sobre os campos de formulário de client script, consulte [Client scripts](#).

7. Insira o script com o conteúdo abaixo:

Nota:

Remova `newValue === ''` no script se o tipo de campo for uma opção.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
if (isLoading || newValue === '') {
return;
}
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Selecione **Enviar**.

Estender o caso base de licença e permissão

Licenças e permissões são modeladas como produtos e, para aplicações aprovadas, as instâncias de licença ou permissão serão geradas e registradas nas extensões de item-base de instalação específicas, conhecidas como Itens recebidos. Você pode estender ainda

mais a base de instalação para definir classes específicas de licença ou permissão de itens recebidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Revise os atributos da aplicação de permissão legada e pré-determine os atributos a serem criados no tipo de caso estendido.
2. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas** e selecione **Novo**.
3. Insira o nome da licença ou permissão para a qual novos casos serão criados.

Nota:

O valor no campo Nome será preenchido automaticamente com base no valor inserido no campo Rótulo.

4. Selecione o valor de Caso de licença e permissão no campo da tabela Estende.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro e selecione **Salvar**.
6. Selecione **Novo** na guia Colunas para adicionar outros campos relevantes à aplicação de licença/permissão.
7. Insira um valor no campo Rótulo da coluna e selecione opções para os outros atributos de nível de coluna.
8. No formulário, preencha os campos, adicionando novas colunas para cada pergunta listada na aplicação de licença/permissão.
9. Selecione **Atualizar**.

Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões

Com a aplicação ServiceNow Document Templates, você pode criar modelos de documento HTML e PDF para gerar letras ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line. Use a aplicação Modelos de documento para gerar modelos para vários tipos de licenças e permissões emitidas por meio do Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Modelos de documento > Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento PDF**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF.
Tabela	Determina onde os documentos são anexados. Selecione o caso de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_case] para mapear o PDF gerado para o caso. Selecione o item-base de instalação de licença e

Campo	Descrição
	permissão [sn_gsm_license_permit_install_base_item] para mapear os campos de PDF gerados para o item recebido.
Categoria	Categoria de documento na qual o modelo é adicionado. Para Playbook para licenças e permissões, selecione Licença e permissão.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ○ Rascunho: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ○ Edição: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado. ○ Publicado: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
CrITÉRIOS do usuário	CrITÉRIOS de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma permissão destinada somente a residentes canadenses. i Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Data de início	Data a partir da qual o modelo de documento PDF é válido. A data de início ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. i Nota: A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. A data de término ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores em Data de início e Data de término estiverem em branco, o modelo será sempre válido. Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.

Campo	Descrição
	i Nota: ○ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no formato de data do modelo, o valor especificado na propriedade do sistema template_date_format será considerado. Se o formato de data do modelo e a propriedade do sistema template_date_format estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ○ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de Assinatura na aplicação DocuSign é considerado no formato de data do modelo no modelo PDF configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. i Nota: ○ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ○ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar ou preencher o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. i Nota: Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Tipo de anexo	Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento de ServiceNow Managed Documents.
Documento	Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional. i Nota: Este campo aparece quando Carregar novo documento é selecionado em Tipo de anexo.
Revisão de documentos	Opção para selecionar um documento de ServiceNow Managed Documents. i Nota: Este campo aparece quando Selecionar da revisão do documento é selecionado em Tipo de anexo.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso.
Texto de confirmação	Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.

5. Opcional: Selecione o link relacionado **Analisar PDF** para analisar automaticamente as informações e os campos do PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização. Cada campo de PDF agora pode ser mapeado para seu campo de mapeamento correspondente na tabela de base de instalação de licença e permissão.

6. Opcional: Na lista relacionada **Mapeamentos de modelo de PDF**, defina mapeamentos de campo de PDF adicionais.

Para obter mais informações, consulte [Define a PDF field mapping](#).

7. Selecione **Atualizar**.

Para determinar qual modelo de documento usar para geração, você deve mapear o modelo de documento criado para a tabela de extensão correspondente do item-base de instalação/itens recebidos. Isso é realizado usando o mapeamento de modelo de documento em tabelas de decisão.

8. Navegar até **Gestão de decisões > Construtor de decisões**.

9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo em PDF

Campo	Descrição
Categoria do modelo de documento	Use este campo para ter vários modelos para uma única tabela de item-base de instalação.
Nome da tabela	Use este campo para a tabela que deve ser mapeada para o modelo de documento.
Modelo de documento	Use este campo para indicar qual modelo de documento usar para uma determinada categoria de modelo de documento e nome de tabela.
isPdfTemplate	Use este campo para indicar se o modelo de documento selecionado é um modelo PDF (valor = verdadeiro) OU um modelo HTML (valor = falso)

10. Adicione linhas de decisão adicionais para configurar modelos de documento adicionais.

Resultado

O PDF gerado pelo modelo de documento é criado depois que a atividade **Propor decisão** é concedida/aprovada. Você poderá exibir o PDF gerado que está anexado ao item-base de instalação correspondente recebido na atividade **Criar licença/permissão** na fase de decisão.

O que Fazer Depois

Na lista relacionada **Participantes**, adicione participantes adicionais. Para obter mais informações, consulte [Create participants for a PDF document template](#).

Re-rotular itens para uso do setor público após o upgrade

Depois de atualizar sua instância, você pode renomear determinados itens no Espaço configurável do CSM para uso do setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certos menus e itens de menu no Espaço configurável do CSM são rotulados novamente para uso do setor público. No entanto, após atualizar sua instância, esses itens serão revertidos para os rótulos originais usados para Customer Service Management (CSM). Você pode rotular novamente os itens a seguir para uso no setor público, alterando-os nas categorias de lista de UX para organizações de serviço e cliente.

Mudanças de rótulo no espaço configurável do CSM para o setor público

Rótulo do CSM	Mudar para rótulo do setor público
Contas	Negócios
Consumidores	Constituintes
Local de negócio Interno	Agência interna
Locais externos do negócio	Agência externa
Equipe externa da organização de serviço	Equipe externa

Procedimento

- Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas**.
- No menu de contexto Tabelas, selecione **Rótulo** e, na caixa **Pesquisar**, insira ***Lista de UX** para pesquisar listas e selecione o registro **Categoria de lista de UX**.
- No registro **Categoria da lista de UX**, role para baixo até a seção **Links relacionados** e selecione **Mostrar lista**.
 - Em **Categorias de lista de UX**, selecione o registro do **cliente**.
 - No formulário **Categoria de lista de UX do cliente**, vá para a seção **Listas de UX** e selecione o registro **de consumidores**.
 - No campo **Título** do formulário **Categoria da lista de UX para consumidores**, altere **Consumidores** para **Constituintes** e selecione **Atualizar**.
- Em **Categorias de lista de UX**, selecione o registro **Contas**.
 - No campo **Título** do formulário **Contas da lista de UX**, altere **Contas** para **Negócios**.
 - Selecione **Atualizar**.
- Em **Categorias da lista de UX**, selecione o registro **Organizações de serviço**.
 - No campo **Título** do formulário **Organizações de serviço da lista de UX**, altere **Organizações de serviço** para **Agência**.
 - Selecione **Atualizar**.
- No formulário de **Agência de categoria de lista de UX**, vá para a seção **Listas de UX** e faça o seguinte:

Tradução automática

- a. Selecione o registro **de local de negócios interno**.
- b. No campo **Título** do formulário Local de negócio interno da lista de UX, altere Local de negócio interno para Agência interna.
- c. Selecione **Atualizar**.
- d. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas de a a c para o registro **de local de negócios externo**. No campo **Título**, altere Local de negócio externo para Agência externa.
- e. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas de a a c para o registro **de equipe externa da organização de serviço**. No campo **Título**, altere Equipe externa da organização de serviço para Equipe externa.

Re-rotular itens do portal do local do serviço de negócios para uso do setor público após o upgrade

Usando a Configuração assistida, você pode opcionalmente modificar a página "Detalhes do local de negócios" no Portal de serviços de local de negócios para ser renomeada como "Detalhes do local da agência" usando termos do Public Sector Digital Services durante a configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este script renomeará a página "Detalhes do local de negócios" no Portal de serviços de local de negócios para "Detalhes da agência". As referências a "Locais de negócios" serão alteradas para "Agências". A seção "Base de instalação" da página será alterada para "Itens recebidos". A seção "Produtos" será removida; não há nenhum caso de uso equivalente a este no Public Sector Digital Services.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida**.
2. Selecione **Introdução** para iniciar a configuração.

Public Sector Digital Services Página da Configuração assistida

0%
Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

Government Service Portal Skip
0 / 1 Tasks completed
Customize the Government Service Portal

Configurable Workspace for Public Sector Digital Services Skip
0 / 3 Tasks completed
Configure List Menu
Configure Landing Page with UI Builder
Activate Customer Central

Services Offered Skip
0 / 1 Tasks completed
Configure Services Offered

Case Types Skip
0 / 1 Tasks completed
Case Types Guided Setup

Guided Setup Skip
0 / 1 Tasks completed
Customer Service Management Guided Setup

Tradução automática

A página de configuração exibe as diferentes categorias de tarefas de configuração a serem concluídas.

3. Selecione **Introdução** na categoria Portal de serviços de governança.
4. Selecione **Personalizar o Portal de serviços de local de negócios**.
5. Siga as etapas para concluir a tarefa de Configuração assistida.

Associar um local de agência a um serviço público

Associe os locais da sua agência de serviço do governo a uma definição de serviço usando a aplicação Public Sector Digital Services (PSDS). Com esta associação, a equipe da agência de serviço do governo pode atender às solicitações de constituintes de documentos, registros ou serviços que são oferecidos em um local específico da agência e pode gerar um caso em nome de um constituinte ou empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um local de agência pode ter vários serviços públicos associados a ele. Isso pode incluir solicitações de serviço ou manutenção 311, solicitações de registros públicos federais ou estaduais ou solicitações de serviços de licença e permissão. Por exemplo, um local de agência específico pode oferecer uma aplicação para selos de alimentação ou assistência médica, mas não uma aplicação para uma licença de CDL ou uma licença de captura comercial. Uma associação de critérios de serviço para local de agência público pode ser adicionada a cada definição de serviço existente na tabela Organizações de serviço que oferecem Serviço [service_organizations_offering_service].

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Atendimento ao cliente > Administração > Definição do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço selecionando o número.
3. Na lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviços públicos que oferecem locais de agência

Campo	Tipo de dados	Descrição
Critérios de organizações de serviço/local da agência	Referência	Critérios para definir os locais da agência que fornecem o serviço.
Definição do serviço	Referência	Serviço que este local específico da agência fornece. i Nota: O campo Definição de serviço é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios de local da agência. Por padrão, o campo ativo é definido como Verdadeiro. i Nota: Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma definição de serviço.

5. Selecione **Enviar**.

Os critérios de locais da agência são adicionados à lista relacionada de locais da agência que oferecem serviço público.

Tradução automática

Configurar um playbook personalizado em Service Request Playbook

Playbooks personalizados e definições de serviço permitem que você personalize a experiência do usuário padrão Service Request Playbook para interagir com os fluxos de trabalho da agência desejados. Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de iniciar este procedimento, você deve criar uma definição de serviço para associar seu playbook ao. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte [Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services](#).

Quando o agente seleciona **Criar caso** na tela do seletor de tipo de caso, o sistema exibe o novo registro de caso e inicia o playbook associado ao serviço em uma guia na página de registro.

Nota:

Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Automação de Processo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Criar um novo processo**, preencha os detalhes do playbook e selecione **Selecionar um gatilho**.
3. Selecione um tipo de gatilho no menu suspenso.
O tipo de gatilho é a definição de serviço que você criou recentemente.
4. Selecione **Ir para Designer**.
O Designer de automação de processos agora está aberto.
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar nova raia** para adicionar uma raia ao seu processo.
Para obter mais informações sobre raias no Designer de automação de processos, consulte [Stages and activities](#) .
6. Selecione **Ativar** depois de criar o processo de acordo com suas especificações.
O playbook agora está publicado para ser executado quando acionado.
7. Navegar até **Todos > IU do Sistema > Políticas de IU**.
Você será levado para editar a IU do gerador de registros do Playbook, que é o formulário inicial que um agente vê ao criar um caso.
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione **Solicitação de serviço** no menu suspenso **Tabela** e insira uma descrição resumida da sua nova política de IU.
10. Adicione as condições necessárias nas guias **Quando aplicar** e **Scripte** selecione **Enviar**.
Sua política de IU e playbook foram criados.

Definições de serviço para Public Sector Digital Services

As definições de serviço são registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Ao usar uma definição de serviço, você pode conectar um serviço público com um tipo de caso para estender os tipos de serviços que podem ser

solicitados e os tipos de casos que podem ser criados para oferecer suporte a esses serviços. Você também pode configurar os tipos de suporte para esses serviços.

Visão geral de uma definição de serviço

Além dos tipos de caso, você pode usar uma definição de serviço para criar um processo personalizado para conectar um solicitante ao serviço necessário para resolver o sinistro. Uma definição de serviço permite que você mapeie um serviço público, serviço de informações ou serviço de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação. Ao criar uma definição de serviço, você pode configurar os processos de gestão de casos, como os tipos de caso, para executar esses serviços.

As definições de serviço permitem que você execute as seguintes tarefas:

- Configure os tipos de suporte para serviços para que os serviços aplicáveis sejam exibidos com base no serviço solicitado pelo constituinte ou empresa.
- Crie os tipos de caso que oferecem suporte aos serviços solicitados.
- Selecione automaticamente um tipo de caso que seja baseado no serviço ou tipo de informação que um constituinte ou negócio está solicitando.

Com uma definição de serviço, você estabelece conexões entre os serviços públicos que são solicitados e os que são oferecidos. Ao associar os serviços públicos relevantes que são oferecidos para os serviços solicitados, você pode usar uma definição de serviço para simplesmente as solicitações de serviço baseadas no contexto do constituinte.

As definições de serviço estão disponíveis com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) que é ativado automaticamente quando você habilita o plug-in Public Sector Digital Services Core.

Importante:

Após o upgrade para Public Sector Digital Services v8.0, os serviços oferecidos, uma extensão do modelo de produto, não serão mais usados para modelar serviços de governança. Os serviços recebidos, uma extensão do produto vendido, não serão mais usados para modelar os serviços de governança que foram concedidos/entregues aos constituintes. A tabela de definição de serviço será usada para modelar todos os serviços públicos oferecidos pelos governos. Os seguintes campos da tabela Serviço oferecido serão removidos e substituídos pelos campos do Modelo de serviço:

- Tipo
- Status
- Número
- Data de início do período
- Data de término do período
- Jurisdição
- Categoria
- Subcategoria
- Fonte de pagamento

Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte [Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services](#).

Tarefas de definição de serviço para administradores

Os seguintes componentes principais são necessários para criar uma definição de serviço:

- Registro de definição de serviço que você cria para o novo serviço.
- Nova exibição e regra de exibição que você cria para o novo serviço na tabela de tipo de caso.
- Novo fluxo que você cria para o novo serviço. Este fluxo é acionado quando um novo registro é criado na tabela de tipo de caso. Os fluxos são necessários somente para casos de uso mais complexos, como os casos que têm várias tarefas ou subtarefas.
- Novo produtor de registro para um solicitante do usuário final criar por meio do catálogo de serviços.

Você pode realizar as seguintes tarefas:

- Defina os serviços disponíveis.
 - Defina os detalhes de cada serviço público oferecido.
 - Associe um playbook a um serviço.
 - Associe um item do catálogo de serviços a uma definição de serviço para que os constituintes ou as empresas possam solicitar esse serviço diretamente.
- Associe os serviços públicos relevantes que são oferecidos a cada solicitação.
- Associe diferentes serviços a diferentes tipos de caso (esta tarefa automatiza a seleção do tipo de caso para os agentes pelo serviço que eles selecionam).

Integração do Public Sector Digital Services a outras aplicações

Estenda os recursos de Public Sector Digital Services e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Public Sector Digital Services fornece integrações com os seguintes aplicativos:

[integração com Gestão de serviços de campo](#)

integração com Gestão de serviços de campo

A integração do Customer Service Management com a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que você exiba a ordem de serviço e as informações da tarefa de ordem de serviço de um caso do setor público.

A integração da aplicação Public Sector Digital Services com a aplicação Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócios.

Os usuários da aplicação Gestão de serviços de campo podem exibir o constituinte, a residência, a empresa e os contatos em pedidos de trabalho e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Public Sector Digital Services (PSDS) e a aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), os agentes do PSDS podem criar e exibir todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados aos casos deles.

Os agentes de campo do FSM podem exibir dados de PSDS relevantes de ordens de serviço com as funções corretas.

Usuários externos com as funções snc_external e outras PSDS e Customer Service Management (CSM) relevantes podem exibir todos os pedidos de trabalho relacionados ao caso e compromissos relacionados às suas contas.

Como configurar a integração com a Gestão de serviços de campo

Para configurar a integração da aplicação Public Sector Digital Services com a aplicação Gestão de serviços de campo, conclua estas etapas:

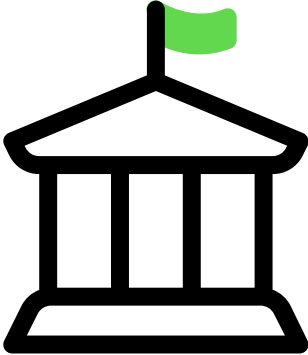
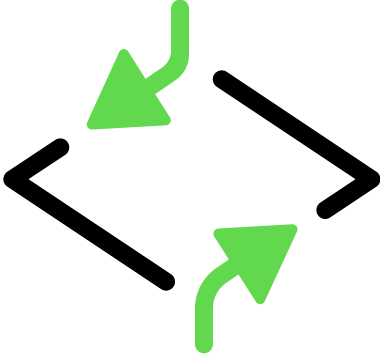
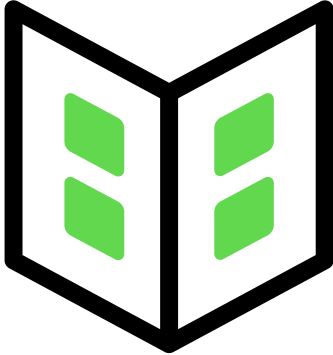
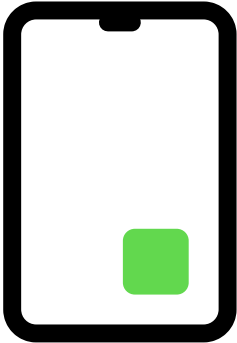
1. Ative o Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Adicione ações de IU às tabelas de tipo de caso do PSDS, quando necessário. Dependendo da sua experiência, você também pode adicionar algumas ações aos playbooks relevantes.
3. Adicione a lista relacionada Ordens de serviço às tabelas de tipo de caso PSDS para todas as exibições relevantes na IU clássica e/ou no espaço.
4. Se você for um agente de campo do FSM, poderá exibir os dados relevantes do cliente do PSDS das ordens de serviço ao receber as funções de visualizador de dados do cliente corretas.

5. Nota:

Um administrador deve atribuir as funções de visualizador de dados do cliente PSDS apropriadas aos agentes de campo do FSM para que eles possam exibir os dados relevantes do cliente PSDS das ordens de serviço. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Funções instaladas com Public Sector Digital Services Core](#).

Como usar Public Sector Digital Services

Saiba como as agências do setor público ajudam constituintes e empresas com serviços digitais e resolvem seus problemas.

Portal de serviços de governança  Relate problemas, solicite registros públicos, pesquise informações e procure assistência de um agente de serviço do governo - tudo em uma interface personalizável.	Portal de serviços do local da agência  Uma solução completa para gerenciar locais de agência internos e externos.	Playbooks  Oriente os agentes do governo durante o ciclo de vida de uma licença e permissão, registro do governo, informações públicas ou caso de solicitação de serviço não emergencial.
Mobile Agent  Permita o desenvolvimento de aplicações do setor público para a entrega de serviços digitais aos constituintes, como benefícios, licenças e solicitações de serviço.	Virtual Agent  Use Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.	Espaço configurável do CSM  Configure o CSM Configurable Workspace e expanda a IU do Workspace para otimizar os processos de serviço do agente governamental.

Tradução automática

Como usar o Portal de serviços de governança no Public Sector Digital Services

Usando o Portal de serviços de governança, os constituintes e as empresas podem relatar problemas, acessar e exibir o status de solicitações de serviço existentes, solicitar registros públicos, pesquisar informações sobre uma pergunta ou problema, exibir e atualizar suas

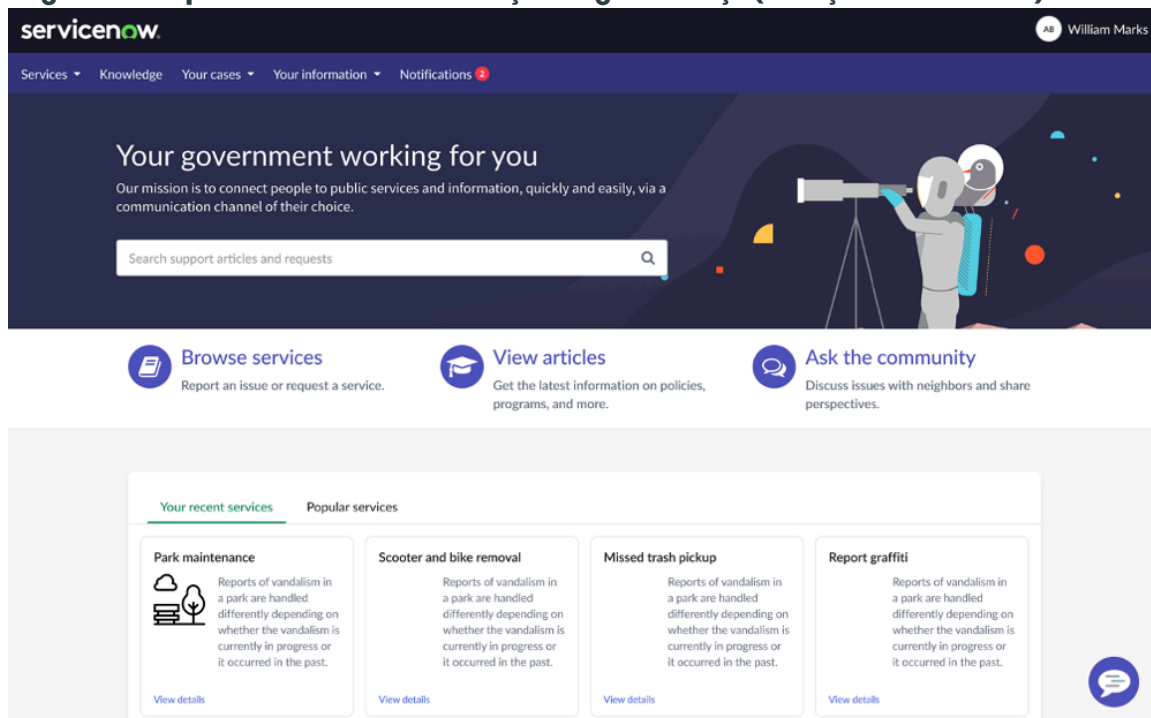
informações de contato e solicitar assistência de um governo agente de serviço— tudo em uma interface personalizável.

Uso do Portal de serviços de governança como constituinte

A experiência do Portal de serviços de governança começa na página inicial do portal para os constituintes. As agências geralmente personalizam suas páginas iniciais para serem exibidas por usuários registrados e usuários que não estão registrados. Por exemplo, os usuários registrados podem ver informações diferentes na página inicial do que os usuários que não estão conectados.

Este exemplo mostra uma página inicial padrão para um usuário registrado do Public Sector Digital Services Portal de serviços de governança.

Página inicial padrão do Portal de serviços de governança (exibição Constituinte)



Os constituintes da página inicial padrão de serviço de governança podem selecionar as seguintes opções de comunicação:

1. Navegue e solicite serviços ou informações, rastreie casos, exiba serviços recebidos e relate problemas.
2. Obtenha as informações mais recentes sobre políticas e programas pesquisando e exibindo artigos.
3. Discuta problemas com os vizinhos e compartilhe perspectivas perguntando à comunidade.
4. Exiba seus serviços recentes e veja os serviços populares no site.

i Nota:

Os administradores podem personalizar as páginas iniciais do Portal de serviços de governança em Portal de serviços, portanto, as páginas iniciais podem diferir visualmente entre as agências governamentais. Para obter mais informações sobre personalização, consulte [Personalizar o Portal de serviços de governança](#).

A tabela a seguir lista o que os constituintes podem acessar por meio da página inicial.

Página inicial do Portal de serviços de governança para constituintes registrados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Guia em que os constituintes podem acessar a página inicial de Conhecimento e pesquisar ou exibir uma lista dos artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Services	Guia em que os constituintes podem encontrar todos os serviços disponíveis no catálogo. Eles podem pesquisar no catálogo de serviços ou exibir uma lista dos itens do catálogo usados recentemente ou mais populares.
Seus casos	Guia em que os constituintes podem encontrar todos os seus casos.
Suas informações	Guia em que os constituintes podem acessar links rápidos para suas informações pessoais: • Negócios (somente experiência do agente) • Contatos (somente experiência do agente) • Publicações
Notificações	Guia em que os constituintes podem ver suas notificações de casos resolvidos, casos que aguardam informações, publicações e aprovações.
Tours	Link em que os constituintes podem exibir um tour para obter orientação adicional sobre como a aplicação Public Sector Digital Services funciona. Um administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Link em que os constituintes podem bater papo com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent para obter ajuda, consulte Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent .
Engagement Messenger	Link em que os constituintes podem usar Engagement Messenger para enviar solicitações de serviço de uma aplicação da web de terceiros que está fora do ambiente ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configurar Engagement Messenger para a aplicação Service Request Playbook .
Menu do perfil	Link em que os constituintes podem acessar uma foto de perfil para exibir um perfil ou sair.
Pesquisar	Link em que os constituintes podem pesquisar no portal inserindo uma palavra-chave para usar a pesquisa de digitação antecipada ou inserindo uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Artigos mais vistos	Link em que os constituintes podem exibir uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Link em que os constituintes podem exibir o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Link em que os constituintes podem exibir os artigos de conhecimento mais úteis pela contagem de uso dos artigos.

Os constituintes não registrados podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de governança:

- Registre-se como um novo usuário, crie um login e crie um perfil de usuário.
- Pesquise informações, navegue em artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.

Tradução automática

- Obtenha ajuda usando Virtual Agent.
- Solicite serviços como reparos de rua, remoção de lixo, inspeções prediais e outras manutenções públicas.
- Solicite informações e registros públicos de agências públicas locais, estaduais e federais.

Depois de registrar e fazer login no Portal de serviços de governança, os constituintes podem:

- Exibir os serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações que eles solicitaram.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir perfis de constituinte (inclui informações da residência, como nomes, endereços e outras informações de constituinte).
- Exibir casos existentes.
- Exiba publicações e notificações, incluindo informativos e informativos do governo sobre serviços, bem como notificações do governo.

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no catálogo de serviços Portal de serviços de governança, consulte [Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança](#).

Uso do Portal de serviços de governança como um negócio

O Portal de serviços de governança permite que as empresas acessem seus casos e informações de serviço, bem como relatam problemas. Os contatos comerciais ou de negócios podem usar o Portal de serviços de governança para exibir os casos enviados e gerar solicitações usando o catálogo de solicitações de serviço.

Os contatos comerciais têm a mesma funcionalidade de um usuário constituinte, com algumas permissões adicionais. Além das tarefas do usuário constituinte, os contatos de negócios podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de governança:

- Registre um novo negócio.
- Solicite serviços relacionados a licenças, benefícios, permissões e solicitações de serviço.
- Exibir serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações que eles solicitaram.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir itens que eles receberam.
- Exibir os casos existentes.
- Exiba perfis comerciais e secundários de negócios.
- Exibir informações de contato comercial, como nomes, endereços e outras informações de contato.
- Exiba publicações, como informativos do governo e boletins informativos sobre serviços.
- Exibir notificações, como notificações do governo e novas aprovações de contato.

Personalizando o Portal de serviços de governança

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços > Portais** e selecione Serviço de governança. Consulte [Portal de serviços](#) para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.

Registrar-se no Portal de serviços de governança

Registre-se no Public Sector Digital Services Portal de serviços de governança para pesquisar informações, solicitar assistência de um agente de serviço de governança ou acompanhar o status da sua solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança
2. No cabeçalho do portal, selecione **Registrar**.
3. Selecione se você deseja registrar-se como um **Constituinte**, um **contato comercial** ou um **negócio**.
4. Preencha os campos no formulário de registro.
Seu endereço de e-mail deve ser exclusivo. Se você inserir um endereço que já esteja no sistema, receberá uma mensagem de erro. Tente novamente com um endereço de e-mail diferente.
5. Marque a caixa de seleção **Código de segurança**, conclua a validação do CAPTCHA e selecione **Verificar**.
6. Quando solicitado a concordar com a política de privacidade e os termos e condições da comunidade, marque a caixa de seleção concordar.
7. Selecione **Inscriver-se**.
Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail que você forneceu.
8. Selecione o link no e-mail para verificar seu endereço de e-mail.

Resultado

Seu registro está concluído. Agora você pode fazer login no Portal de serviços de governança.

Registro automático de uma conta comercial no portal de serviços de governança Public Sector Digital Services

Como proprietário de uma empresa, você pode registrar sua empresa no portal de serviços de governança para obter acesso e criar um perfil de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Vá para a página do Portal de serviços de governança e selecione **Registrar** no cabeçalho do portal.
2. Quando solicitado, selecione **Um novo negócio**.
3. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre os campos de registro de negócios e as informações que são coletadas quando você se inscreve como um novo negócio, consulte [Formulário de Perfil de negócios](#).
4. Marque a caixa de seleção **Código de segurança**, conclua a validação do CAPTCHA e selecione **Verificar**.
5. Concorde com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade marcando a caixa de seleção.
6. Selecione **Registrar**.

Sua solicitação é encaminhada para um administrador, que pode aprovar ou negar a solicitação de registro. Se a solicitação de registro for aprovada, você receberá um e-mail solicitando que defina um ID de usuário e uma senha para fazer login no portal de serviços de governança. Se a solicitação de registro for negada, você será notificado por e-mail.

Exibir ou atualizar um perfil de constituinte no portal de serviços de governança

Como constituinte registrado, exiba seu perfil, atualize suas informações e altere sua senha diretamente no Public Sector Digital Services portal de serviços de governança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent

Procedimento

1. Faça login no portal de serviços de governança.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal e selecione **Perfil**.
3. Para atualizar as informações pessoais em seu perfil, incluindo seu nome, informações de contato e endereço, siga estas etapas:
 - a. Selecione o campo desejado.
 - b. Na janela pop-up, insira as novas informações.
 - c. Selecione **Salvar**.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Formulário Perfil de constituinte do serviço da agência](#).
4. Para mudar sua senha, selecione **Mudar senha**.
O link **Mudar senha** aparece no perfil do portal de serviços de governança somente quando o plug-in do Self Service Password Reset (com.snc.password_reset) é ativado por um administrador.
5. Na janela pop-up Mudar senha, preencha os campos e selecione **Atualizar**.
6. Para gerenciar suas preferências de notificação por e-mail, selecione **Preferências de notificação** e marque as opções desejadas ou desmarque as opções indesejadas.
Suas preferências são salvas automaticamente.

Rastreie seus casos no Portal de serviços de governança no Public Sector Digital Services

Acompanhe seus casos de solicitação de serviço, solicitação de informações ou solicitação de licença/permissão no Portal de serviços de governança exibindo uma lista de seus casos e selecionando aqueles sobre os quais você deseja ver mais detalhes. Aqui, você pode responder à consulta de um agente, exibir uma resposta ou ver se há as próximas etapas necessárias para resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionar um caso abre um formulário com as seguintes seções:

- Um registro de atividade no caso, incluindo anexos adicionados ou quaisquer interações entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de licença e permissão.
- Tarefas ou ações que precisam ser realizadas por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.

- Os detalhes do caso, incluindo informações de contato, o número do caso e a fase e o status do caso.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. No cabeçalho do portal de serviços de governança, navegue até **Seus casos**.

A tabela a seguir lista as categorias de caso que estão visíveis:

Sua lista de categorias de casos

Categoria	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no estado Resolvido que aguardam uma resposta de constituinte.
Seus casos	Casos que ainda não foram enviados para resolução.
Suas solicitações	Casos que foram enviados para resolução e estão aguardando uma resposta do agente.
Suas solicitações de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais um usuário tem acesso. A lista de solicitações de serviço mostra os seguintes campos: ○ Número de solicitação de serviço ○ Descrição resumida ○ Constituinte, negócio ou contato comercial ○ Estado ○ Relatado em
Suas solicitações de informações	Todos os casos de solicitação de informações aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de informações mostra os seguintes campos: ○ Número da solicitação de informações ○ Descrição resumida ○ Constituinte, negócio ou contato comercial ○ Estado ○ Relatado em
Suas licenças/permissões	Todos os casos de solicitação de licença e permissão aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de licença e permissão mostra os seguintes campos: ○ Número da solicitação de licença e permissão ○ Descrição resumida ○ Consumidor, Empresa ou Contato comercial

Categoria	Descrição
	- Estado - Relatado em

2. Na sua lista de casos, selecione o número do caso sobre o qual você deseja exibir mais informações.

3. Opcional: Se você quiser adicionar uma mensagem para um agente, insira a mensagem e selecione **Publicar**.

Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também são incluídas na conversa, e você pode ver as respostas de outros agentes aqui.

Como criar uma solicitação de serviço de governança com Public Sector Digital Services

Você pode criar um caso sobre uma pergunta ou problema da comunidade no Portal de serviços de governança em Public Sector Digital Services. O Portal de serviços de governança oferece suporte a envios por usuários registrados e anônimos.

Antes de começar

Função necessária: nenhuma

Sobre esta tarefa

Os constituintes podem usar o Portal de serviços de governança para solicitar serviços e relatar problemas em sua comunidade. Eles também podem usar o portal para exibir o status das solicitações de serviço existentes, bem como atualizar suas informações de contato.

Os constituintes podem enviar suas solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Portal de serviços de governança, por meio de Virtual Agent ou usando o Engagement Messenger. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent com Public Sector Digital Services, consulte [Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent](#).

Criar uma solicitação de serviço como um usuário registrado

Crie uma solicitação de serviço como um usuário registrado na aplicação Public Sector Digital Services.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar o Portal de serviços de governança para solicitar serviços e relatar problemas em sua comunidade. Você também pode usar o portal para exibir o status das solicitações de serviço existentes, bem como atualizar suas informações de contato.

Como constituinte, você pode enviar solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Government Service Portal, por meio de Virtual Agent ou usando o Engagement Messenger. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent com Public Sector Digital Services, consulte [Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent](#).

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Selecionar **Services** > **Solicitações de Serviço** para expandir a lista de categorias de solicitações de serviço oferecidas por Public Sector Digital Services e selecione a categoria desejada.
3. Selecione o problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no Portal de serviços de governança, consulte [Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança](#).
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Tipo de Local	Tipo de local da solicitação de serviço. As opções são: ○ Endereço ○ Interseção
Endereço	Endereço para este caso, se Endereço for selecionado como o tipo de local.
Primeira rua transversal/Segunda rua transversal	Ruas transversais para o caso, se Interseção for selecionada como o tipo de local.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, problema ou questão.
Detalhes	Descrição detalhada da pergunta, problema ou problema.
Informações de Contato	Informações de contato da empresa ou do indivíduo que relatou este caso.

5. Adicione anexos.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O caso é criado, recebe um número de caso e agora pode ser exibido na lista **Seus casos** no Portal de serviços de governança. Para obter informações sobre como rastrear o caso conforme ele passa pelas várias fases, consulte [Rastreie o status de uma solicitação de serviço público no Portal de serviços de governança](#).

Criar uma solicitação de serviço como um usuário público

Crie uma solicitação de serviço como um usuário público na aplicação Public Sector Digital Services. Você pode enviar uma solicitação de serviço anonimamente sem fazer login na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Para permitir que usuários públicos enviem solicitações de serviço, determinadas configurações devem ser definidas por um administrador. Para obter mais informações sobre como um administrador pode definir essas configurações, consulte [Usuários não autenticados não podem enviar itens do catálogo no Portal de serviços](#).

As organizações geralmente personalizam suas páginas principais, e os usuários anônimos podem ver informações diferentes dos usuários que estão conectados.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. No cabeçalho do portal, selecione **Serviços**.
3. Expanda a lista de categorias de solicitações de serviço oferecidas por Public Sector Digital Services selecionando **solicitações de serviço** e selecione a categoria desejada.
4. Selecione o problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Tipo de Local	Tipo de local da solicitação de serviço. As opções são: ○ Endereço ○ Interseção
Endereço	O endereço para este caso, se Endereço for selecionado como o tipo de local.
Primeira rua transversal/Segunda rua transversal	As ruas transversais do caso, se Interseção for selecionada como o tipo de local.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, problema ou questão.
Detalhes	Descrição detalhada da pergunta, problema ou problema.
Informações de Contato	Opção para relatar este caso como uma empresa ou como um indivíduo.

i Nota:

Você pode optar por deixar os campos de informações de contato em branco ou adicionar seu e-mail para receber atualizações sobre o status do caso. Não há suporte para a adição de anexos como um usuário público.

6. Marque a caixa de seleção Código de segurança, conclua a validação do CAPTCHA e selecione **Enviar**. Você será levado de volta ao catálogo de solicitações de serviço, onde poderá enviar outra solicitação de serviço ou registrar-se para obter uma conta.

i Nota:

Se você não forneceu informações de contato, não poderá acompanhar o status desta solicitação ou ver os detalhes do caso depois de selecionar **Enviar**. Se você quiser verificar o status desta solicitação após enviá-la, registre-se para obter uma conta. Para obter instruções, consulte [Registrar-se no Portal de serviços de governança](#).

Criar uma solicitação de informações com Public Sector Digital Services

Crie um caso solicitando registros públicos de agências públicas federais ou estaduais do Portal de serviços de governança em Public Sector Digital Services.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar o Portal de serviços de governança para solicitar e obter cópias de registros públicos mantidos por agências governamentais. Por exemplo, você pode solicitar acesso a registros públicos estaduais ou locais, como relatórios de inspeção, relatórios financeiros, registros corporativos e de propriedade, registros de adoção e certidões de nascimento, óbito ou casamento. Você também pode usar o portal para exibir o status das solicitações de informações existentes, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar suas informações de contato.

Os usuários podem enviar uma solicitação de qualquer registro público, desde que ele não se enquadre em uma das nove isenções:

1. Isenção um: informações classificadas de defesa nacional e relações externas.
2. Isenção dois: regras e práticas de pessoal interno da agência.
3. Isenção três: informações cuja divulgação é proibida por outra lei federal.
4. Isenção quatro: segredos comerciais e informações comerciais ou financeiras obtidas de uma pessoa que sejam privilegiadas ou confidenciais.
5. Isenção cinco: memorandos ou cartas interagências ou intraagências que são protegidas por privilégios jurídicos.
6. Isenção seis: arquivos pessoais, médicos, financeiros e semelhantes cuja divulgação constituiria uma invasão claramente injustificada da privacidade pessoal.
7. Isenção sete: determinados tipos de informações compiladas para fins de aplicação da lei.
8. Isenção oito: registros contidos ou relacionados a relatórios de exame, operacionais ou de condição preparados por, em nome de ou para o uso de qualquer agência responsável pela regulamentação ou supervisão de instituições financeiras.
9. Isenção nove: informações e dados geológicos e geofísicos, incluindo mapas, relativos a Poços.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Navegar até **Services > Solicitações de informações**.
3. Selecione o tipo desejado de solicitação de informações.
Você pode escolher entre uma solicitação de FOIA (federal) ou uma solicitação de registros públicos (estado).
4. Preencha suas informações de contato.
Se você estiver solicitando informações para outra pessoa, marque a caixa de seleção **Solicitar em nome de outra pessoa**.
5. Preencha os detalhes da solicitação.
6. Preencha os detalhes da taxa.
7. Solicite uma isenção de taxa marcando a caixa de seleção **Isenção de taxa**.
Você pode se qualificar para uma isenção de taxa se estiver fazendo uma solicitação em nome de uma instituição educacional ou sem fins lucrativos.
8. **Opcional:** Se você precisar solicitar processamento agilizado, marque a caixa de seleção **Agilizar processamento**.
9. **Opcional:** Adicione anexos, como a documentação necessária para verificar sua identidade.
Os anexos necessários variam de acordo com a solicitação.
10. Selecione **Enviar**.

Agora você será levado para a página do caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Nesta página, você pode exibir a check-list de isenção, que é uma lista de categorias de informações que não estão disponíveis por motivos regulatórios. Depois que sua solicitação for atendida, você deverá retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação. Você pode acessar as aprovações de taxa pendentes na guia **Notificações**.

Criar uma solicitação de licença no Public Sector Digital Services Portal de serviços de governança

Crie um caso solicitando uma licença ou permissão de uma agência governamental usando Portal de serviços de governança em Public Sector Digital Services. O portal permitirá que você veja como os preços e as taxas mudam com base em suas seleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar o Portal de serviços de governança para solicitar uma permissão ou licença. Você também pode usar o portal para exibir o status das solicitações de licença e permissão existentes, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar seu perfil e informações de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Navegar até **Services > Licenças e permissões**.
3. Selecione **Solicitar licença/permissão**.
4. Se solicitado, confirme a qualificação.
5. No formulário, preencha suas informações de contato e as informações da solicitação.
Se o nome a ser exibido na permissão for diferente do nome do solicitante, insira-o aqui.
6. **Opcional:** Se você estiver enviando esta aplicação em nome de outro constituinte ou para um contato comercial, marque a caixa de seleção de **Estou solicitando em nome de outra pessoa**.
7. **Opcional:** No menu suspenso Tipo de indivíduo, selecione **Constituinte** ou **Empresa**.
8. **Opcional:** Insira o nome do constituinte ou da empresa para a qual você está enviando a aplicação.
9. **Opcional:** Adicione outras partes relacionadas.
As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados e associados ao seu negócio.
10. **Opcional:** Carregue quaisquer documentos que verifiquem a identidade do solicitante e da parte relacionada ou forneçam contexto adicional para sua solicitação.
A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
11. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções. Se você estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Solicitar isenção de taxa** para reivindicar uma isenção.
12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas.

13. Marque a caixa de seleção para confirmar a Declaração Juramentada Comercial e a Declaração Juramentada de DDR.
14. Insira sua assinatura.
Se um administrador configurou a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Sua solicitação agora será encaminhada para um agente de licença e permissão, que processará sua solicitação. Agora você será levado para a página do caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deverá retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação, bem como carregar qualquer identificação ou documento de suporte necessário para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.

Os constituintes relacionados e os contatos comerciais adicionados à aplicação de licença/ permissão agora podem exibir os detalhes do caso no Portal de serviços de governança.

Rastreie o status de uma solicitação de serviço público no Portal de serviços de governança

Monitore o status de um caso que você enviou por meio do Portal de serviços de governança em Public Sector Digital Services. Na página do caso, você pode ver quando o caso foi criado, quando foi atualizado pela última vez e se ele está aguardando uma resposta sua ou de um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. No cabeçalho do Portal de serviços de governança, selecione **Seus casos**.
A tabela a seguir lista as categorias de caso que estão visíveis:

Sua lista de categorias de casos

Categoria	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no estado Resolvido que aguardam uma resposta de constituinte.
Seus casos	Casos que ainda não foram enviados para resolução.
Suas solicitações	Casos que foram enviados para resolução e estão aguardando uma resposta do agente.
Suas solicitações de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais um usuário tem acesso. A lista de solicitações de serviço mostra os seguintes campos:

Categoria	Descrição
	○ Número de solicitação de serviço ○ Descrição resumida ○ Constituinte ○ Negócio ○ Contato comercial ○ Estado ○ Relatado em

3. Em **Seus casos**, selecione o número do caso desejado.

A tabela a seguir descreve os campos exibidos:

Campos de caso do Portal de serviços de governança

Campos	Descrição
Linha do tempo	Exibição visual que mostra quando o caso foi criado e quando foi atualizado pela última vez.
Estado	Status atual do caso para a fase determinada. Para obter uma explicação detalhada de cada estado de caso, consulte Portal de serviços de governança Estados de caso .
Constituinte, negócio ou contato comercial	Informações de contato da parte que gerou o relatório.
Service	Tipo de serviço que está sendo solicitado.
Fase	Fase pela qual um caso passa. Para obter uma explicação detalhada de cada fase do caso, consulte Tipo de caso de serviço de governança .
Tipo de Local	Opção que indica se o local do problema é um endereço ou um cruzamento.
Endereço ou Ruas Transversais	Endereço ou ruas transversais onde o problema está localizado.
Guias relacionadas	Informações adicionais do caso, atividade ou comentários. As guias relacionadas mostram os seguintes campos: ○ Atividade ○ Anexos ○ Tarefas relacionadas Você pode adicionar anexos ou comentários aqui.

Tradução automática

Gerencie seus casos de serviço de governança no Portal de serviços de governança

Crie, aceite, atribua, escale, remova a escalação, cancele um caso e muito mais ações para vários serviços de governança, tudo isso no Portal de serviços de governança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Realize uma das seguintes ações relacionadas ao seu caso:

Ações de caso de solicitação de serviço

Ação	Descrição
Criar Caso	Cria um caso e associa o novo caso ao caso de origem. O novo caso aparece na lista relacionada Casos relacionados. Esta ação exibe a janela pop-up Selecionar tipo de caso, na qual você pode selecionar o tipo de caso a ser criado.
Aceitar	Aceita um caso atribuído. Esta ação é realizada pelo usuário conectado.
Atribuir a mim	Atribui o caso ao usuário conectado. Esta ação estará disponível se o caso não estiver atribuído e o usuário conectado tiver a função correta.
Compor E-mail	Abre uma janela de e-mail em uma nova subguia na guia Caso. ○ O campo Para exibe o endereço de e-mail do cliente. ○ O campo Assunto exibe o número do caso e o problema. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Escalar Caso	Escala o caso, o que destaca o caso e gera conscientização sobre um cliente ou problema. Esta ação estará disponível se o usuário conectado tiver a função correta.
Remover escalção de caso	Remove a escalção de um caso. Esta ação estará disponível se um caso tiver sido escalado e o usuário conectado tiver a função correta.

Tradução automática

Ação	Descrição
Relatar lacuna de conhecimento	Abre uma tarefa de feedback de conhecimento em uma nova subguia para o caso. Depois de salva, a tarefa aparece na lista relacionada Lacunas de conhecimento. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Propor solução	Permite que o agente proponha uma solução para um caso.
Hora do Registro	Registra o tempo trabalhado para o caso ou tarefas de caso. Selecionar Hora de registro abre um formulário de Tempo trabalhado com os campos Tarefa e Usuário já preenchidos. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Criar ordem de serviço	Cria uma ordem de serviço para o caso. Depois que uma ordem de serviço é criada, ela aparece na lista relacionada de ordens de serviço. O número do caso também é referenciado na ordem de serviço. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Fechar Caso	Encerra um caso. Esta ação está disponível depois que um código de resolução e todas as informações relacionadas ao fechamento são fornecidas no campo Anotações de resolução.
Abrir caso	Altera o estado de um caso de Aguardando informações para Aberto.
Enviar aplicação	Salva a aplicação e move o estado do caso de Rascunho para Novo. Esta ação está disponível quando o estado de um caso é Rascunho.
Solicitar Informações	Solicita informações sobre um caso ou tarefa de caso do constituinte, empresa ou agência. Esta ação está disponível quando o estado de um caso não é Rascunho, Resolvido, Encerrado ou Cancelado.
Iniciar Trabalho	Começa a trabalhar em um caso em aberto.

Ação	Descrição
	Esta ação está disponível para o agente atribuído à tarefa quando o estado de um caso é Aberto.
Cancelar	Atualiza o estado do caso para Cancelado. Esta ação está disponível quando o estado de um caso não é Resolvido, Encerrado ou Cancelado.

Essas ações são herdadas pelos tipos de caso criados ao estender o tipo de caso de serviço.

As ações na tabela a seguir estão disponíveis com os casos em que os plug-ins correspondentes estão ativados.

Ações disponíveis com plug-ins de caso correspondentes

Plug-in	Ação
Gestão de serviços	○ Criar incidente ○ Criar Mudança padrão ○ Criar Problema
Gestão de casos importantes	Mostra todas as principais ações de caso.
Informações de tratamento especial	Mostra quaisquer informações de tratamento especial para o caso.
Status da ação do caso	Indica o estado da ação atual.

Criar e enviar aplicações de solicitação de licença ou permissão em nome de outras pessoas

No Portal de serviços de governança, os constituintes podem criar solicitações de licença/ permissão em nome de outra pessoa e adicionar várias partes (constituintes, contatos de negócios) à lista de observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Navegar até **Services > Licenças e permissões**.
3. Selecione **Solicitar licença/permissão**.
4. Se solicitado, confirme a qualificação.
5. No formulário, preencha suas informações de contato e as informações da solicitação.
Se o nome a ser exibido na permissão for diferente do nome do solicitante, insira-o aqui.
6. Marque a caixa de seleção de **Estou solicitando em nome de outra pessoa**.
7. No menu suspenso Tipo de indivíduo, selecione **Constituinte** ou **Empresa**.

8. Insira o nome do constituinte ou da empresa para a qual você está enviando a aplicação.
9. **Opcional:** Adicione outras partes relacionadas.
As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados e associados ao seu negócio.
10. **Opcional:** Carregue quaisquer documentos que verifiquem a identidade do solicitante e da parte relacionada ou forneçam contexto adicional para sua solicitação.
A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
11. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se você estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Solicitar isenção de taxa** para reivindicar uma isenção.
13. Marque a caixa de seleção para confirmar a Declaração Juramentada Comercial e a Declaração Juramentada de DDR.
14. Insira sua assinatura.
Se um administrador configurou a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Sua solicitação agora será encaminhada para um agente de licença e permissão, que processará sua solicitação. Agora você será levado para a página do caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deverá retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação, bem como carregar qualquer identificação ou documento de suporte necessário para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.

O constituinte para o qual você estava agindo como proxy, bem como quaisquer constituintes relacionados e contatos comerciais adicionados à aplicação de licença/permissão, agora pode exibir os detalhes do caso no Portal de serviços de governança.

Notificações por e-mail para o tipo de caso de solicitação de serviço

As notificações por e-mail são acionadas automaticamente pelo Portal de serviços de governança e Service Request Playbook em Public Sector Digital Services. As notificações podem resultar de uma ação do agente, uma resposta necessária de um agente, constituinte ou contato comercial, ou de uma atualização no status de um caso.

As notificações por e-mail no Service Request Playbook são enviadas automaticamente para a lista de observação do constituinte, empresa, agência ou colaborador, quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um constituinte
- Comentários sobre o caso de um constituinte
- Move o caso para outra fase
- Fornece uma resolução para o caso de um constituinte

- Encerra o caso de um constituinte
- Cancela o caso de um constituinte
- Solicita mais informações sobre o caso não resolvido

As notificações por e-mail são enviadas automaticamente para o agente atribuído quando:

- Um caso é atribuído ao agente.
- Um caso precisa de atenção ou requer uma resposta do agente.
- As anotações de trabalho de caso ou os comentários são atualizados.
- Uma tarefa de caso foi atribuída.
- Há uma nova atividade no caso.
- A solução proposta foi rejeitada.
- Há um aviso ou violação de acordo de nível de serviço (ANS).

Contatos comerciais, colaboradores, outros agentes e outros constituintes que são adicionados à lista de observação de casos devem receber todas as notificações por e-mail que também são recebidas pelo constituinte que enviou a solicitação.

Para os agentes, as notificações por e-mail no Portal de serviços de governança ou Service Request Playbook também podem ser acionadas por determinados ANS. Para obter mais informações sobre SLAs para agentes, consulte [Acordos de nível de serviço para casos de serviço do governo](#).

Acordos de nível de serviço para casos de serviço do governo

Um acordo de nível de serviço (ANS) é um registro que você usa para garantir um horário específico até o qual um serviço ou informação deve ser fornecido, ou que um agente deve concluir uma tarefa até. A aplicação Public Sector Digital Services usa SLAs com casos de solicitação de serviço do governo.

Você pode anexar um SLA a uma solicitação de serviço no Portal de serviços de governança ou a uma solicitação de serviço no Service Request Playbook. Você pode configurar um SLA para iniciar, pausar ou parar, dependendo dos atributos de caso de serviço do governo que você ou outra pessoa atribuiu ao SLA.

Um SLA é automaticamente associado a um caso quando o caso é criado ou atualizado, dependendo das condições que foram configuradas na definição do ANS. O registro específico que é anexado a um caso é o registro de SLA de tarefa, que rastreia os SLAs para esse caso específico. A tabela de SLA de tarefa [task_sla] armazena os registros de SLA de tarefa. Para obter mais informações sobre definições do ANS, consulte [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#).

Um SLA envia notificações em determinados eventos definidos no fluxo de trabalho. Para obter informações sobre como definir eventos de fluxo de trabalho de SLA, consulte [Create an SLA definition](#).

Por padrão, as notificações de ANS são acionadas e enviadas ao agente atribuído nas seguintes ocasiões:

- Um caso de solicitação de serviço está na fase de admissão por mais de dois dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de revisão por mais de oito dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de processamento por mais de oito dias.

- Um caso de solicitação de serviço está na fase de decisão por mais de dois dias.
- O comentário ou consulta de um constituinte não foi respondido por dois dias.
- Um SLA está em 50 por cento da duração especificada na definição do ANS.
- Um SLA está em 75 por cento da duração especificada na definição do ANS. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente do agente.
- Um SLA foi violado. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente do agente.

O temporizador de um SLA é pausado quando o caso está aguardando informações do constituinte que fez um comentário ou consulta. O temporizador será cancelado se o estado do caso for alterado para **Encerrado** ou **Cancelado**.

Para saber mais sobre SLAs, consulte [Service Level Management concepts](#).

Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent

Os usuários do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar suas solicitações de vários serviços públicos usando uma conversa de chatbot Virtual Agent pré-criada. Os usuários podem executar esta conversa Virtual Agent no Portal de serviços de governança ou no Engagement Messenger. No momento, o Virtual Agent é compatível com Service Request Playbook e Playbook para licenças e permissões.

Obter ajuda com solicitações de serviço usando Virtual Agent

Os usuários finais do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar solicitações de serviço não emergenciais usando uma conversa de chatbot Virtual Agent pré-criada. Os usuários finais podem executar esta conversa Virtual Agent no Portal de serviços de governança ou no Engagement Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações (entradas do usuário e respostas do bot) trocadas durante a conversa Virtual Agent, Criar uma solicitação de serviço, permitem que o chatbot ajude os usuários com solicitações de serviço não emergenciais.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança ou até o módulo Engagement Messenger, se implementado.
2. Clique em **Bate-papo**.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Crie ou atualize uma solicitação de serviço não emergencial selecionando **Criar uma solicitação de serviço**.

Virtual Agent pergunta ao usuário se esta é uma nova solicitação ou uma atualização de uma solicitação existente.

- Para novas solicitações, o bot exibe categorias de serviços não emergenciais que o usuário pode escolher.
 - Se o usuário precisar de um serviço que não é oferecido, ele poderá inserir uma descrição resumida do problema e continuar trabalhando com o bot para criar uma solicitação de serviço.
 - Se o problema exigir que um local seja especificado, o bot solicitará que o usuário insira o endereço ou o cruzamento do problema.
 - Para solicitações existentes, o bot exibe a lista de casos de solicitações de serviço enviadas pelo usuário e solicita que o usuário atualize o caso adicionando uma imagem ou comentário sobre o caso.
- O bot cria ou atualiza o caso da solicitação de serviço. O usuário pode continuar trabalhando em um problema diferente com o bot ou indicar que nenhuma ajuda adicional é necessária, o que encerra a conversa Virtual Agent.

Obter ajuda com solicitações de licença e permissão usando Virtual Agent

Os usuários do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar suas solicitações de serviços de licença e permissão usando uma conversa de chatbot Virtual Agent pré-criada. Os usuários podem executar esta conversa Virtual Agent no Portal de serviços de governança ou no Engagement Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: `constituinte`, `business_contact`, `business_partner`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações (entradas do usuário e respostas do bot) trocadas durante a conversa Virtual Agent, Criar uma solicitação de serviço, permitem que o chatbot ajude os usuários com solicitações de serviço não emergenciais.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança ou até o módulo Engagement Messenger, se implementado.
2. Clique em **Bate-papo**.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Crie ou atualize uma solicitação de licença ou permissão selecionando **Iniciar uma aplicação de licença/permissão**.

Virtual Agent pergunta ao usuário se esta é uma nova solicitação ou uma atualização de uma solicitação existente.

- Para novas solicitações, o bot exibe categorias de serviços de licença e permissão que o usuário pode escolher.
 - Se o usuário precisar de um serviço que não é oferecido, ele poderá inserir uma descrição resumida do problema e continuar trabalhando com o bot para criar uma solicitação.
 - Se o problema exigir que um local seja especificado, o bot solicitará que o usuário insira o endereço.
- Para solicitações existentes, o bot exibe a lista de solicitações de licença e permissão enviadas pelo usuário e solicita que o usuário atualize o caso com uma imagem, comentário, arquivo ou informações adicionais.

O bot cria ou atualiza o caso para a solicitação de licença e permissão. O usuário pode continuar trabalhando em um problema diferente com o bot ou indicar que nenhuma ajuda adicional é necessária, o que encerra a conversa Virtual Agent.

Como usar o Portal de serviços de local de negócios (Agência) no Public Sector Digital Services

Você pode usar o Portal de serviços de local de negócios (agência) (BLSP), disponível com a aplicação Public Sector Digital Services, como uma solução completa para gerenciar locais de agência internos e externos.

Como um usuário com a função de administrador `sn_customerservice.svc_location_manager`, `sn_customerservice.svc_location_manager_contributor` ou, você pode usar a página do Portal de serviços do local de negócios (Agência) para:

- Obtenha uma exibição em 360° do local de uma agência.
- Adicione e gerencie membros da agência.
- Envie casos para locais de agência ou serviços públicos em uma organização de serviço.
- Acesse Base de conhecimento artigos e interaja com a comunidade.

No Portal de serviços de local de negócios, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Portal de serviços de local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em Suporte para criar um caso de cliente.
Conhecimento	Clicar em Conhecimento no cabeçalho leva você para a página <code>kb_home</code> . Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exibir uma lista dos artigos Base de conhecimento com melhor classificação ou mais vistos.
Casos	Exibir a lista de casos.
Suas informações	Navegue até os locais da agência, serviços recebidos e itens-base de instalação.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite pesquisar artigos de suporte e solicitações. Insira um termo de pesquisa e clique em Pesquisar para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar Serviços	Clique em Procurar serviços para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local de agência externo.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, se conectar com pessoas que compartilham conhecimento semelhante e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Locais da agência	Obtenha a exibição em 360° do local da agência. Use o recurso para:

Tradução automática

Portal de serviços de local de negócios

Componente de IU	Descrição
	• Adicione um membro a um local de agência. • Relate casos em nome de um local de agência. • Relate casos em relação aos serviços recebidos de um local específico da agência. • Relate casos em relação aos serviços públicos oferecidos em um determinado local da agência.
Artigos em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais exibidos.

Dependendo da configuração definida pelo administrador, você pode executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de local da agência:

- Registrar e atribuir membros da equipe a um local de agência
- Relatar casos em nome de um local de agência
- Relatar casos em relação aos serviços recebidos de um local específico da agência
- Relatar casos em relação aos serviços públicos oferecidos em um determinado local da agência
- Acesse artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes

Como usar Playbooks para Public Sector Digital Services

Um playbook fornece aos agentes de serviço do governo orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço público. Use Playbooks para atender a solicitações de licença e permissões, registros governamentais e outras informações públicas ou solicitações de serviço não emergenciais.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

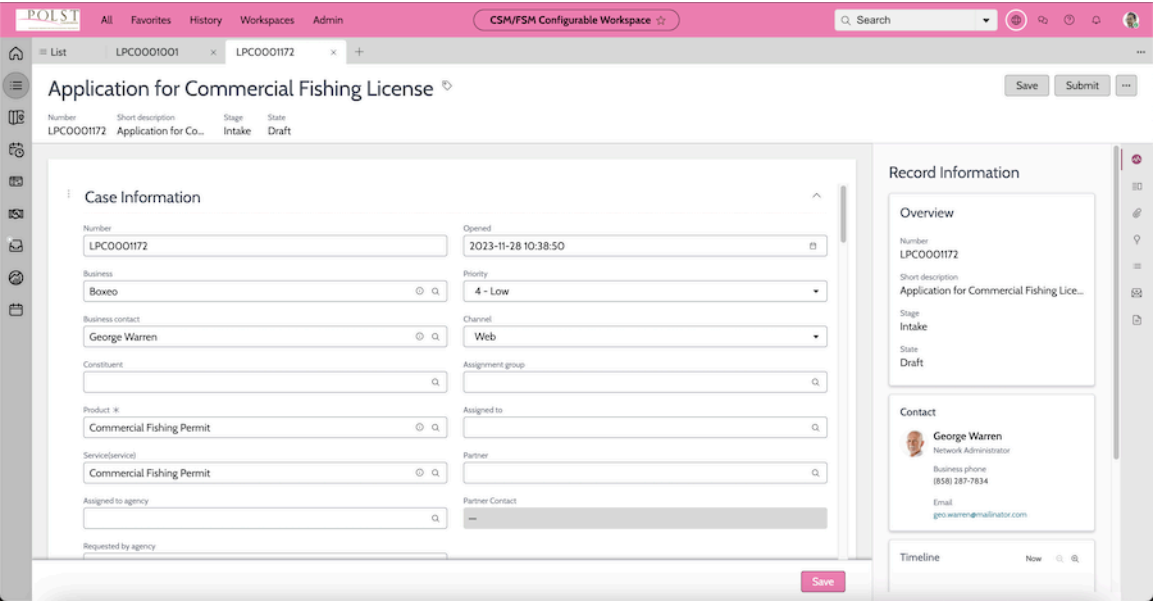
- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Três aplicações estão disponíveis com Public Sector Digital Services que permitem criar e usar playbooks:

- [Playbook para licenças e permissões](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Service Request Playbook](#)

O playbook correspondente para cada tipo de caso aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de serviço público como um agente no Espaço configurável do CSMou quando um constituinte faz uma solicitação por meio do Portal de serviços de governança.

Os fluxos de trabalho para um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de caso de serviço público.



Tradução automática

Fases do Playbook

Cada playbook contém quatro fases (ou seja, admissão, revisão, processo e decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama que ilustra o fluxo de trabalho do playbook básico. Este fluxo de trabalho pode ser modificado para corresponder a um caso de uso de solicitação de serviço público específico, dependendo do que sua agência oferece.

As fases do fluxo de trabalho do Playbook base estão listadas na tabela a seguir.

Fases do Playbook

Tarefa	Descrição
Ingestão	Orienta você no processo de criação de registros, capturando os detalhes da solicitação e atribuindo-os ao agente certo.
Revisar	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades de execução da solicitação.

Fases do Playbook

Tarefa	Descrição
Decisão	Captura e comunica a decisão e todas as informações de suporte ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão para Playbooks em Public Sector Digital Services é a exibição de experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações de constituinte ou de negócios e informações de tarefa de caso na frente da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e de onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para acompanhar o andamento geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatível com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a experiência baseada em processo

The screenshot displays the ServiceNow interface for a 'Commercial Fishing Renewal' playbook. The main area is titled 'Review request' and contains a form with the following fields: Number (LPC0001008), Applicant type (Individual), Constituent (Emily D Bird), Product (License and Permit), License and Permit (License and Permit), and Total fee (USD \$ 0.00). Below these fields is a 'Review request' section with a 'Review request' button. The left sidebar shows 'Activities' and 'Constituent' information. The right sidebar shows 'Response Templates' and 'Contextual Side Panel'.

A tabela a seguir mostra os componentes mostrados no espaço do Playbook.

Tradução automática

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível de atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades para cada fase.] • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANSs). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Cartão de contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• <i>Service Request Playbook</i> somente • Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.
Cartão de itens recebidos	• <i>Playbook para licenças e permissões</i> somente • Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e prestes a expirar e o tempo restante em cada uma.

Public Sector Digital Services Playbooks

A plataforma Public Sector Digital Services inclui os seguintes playbooks:

Playbook para licenças e permissões

A aplicação Playbook para licenças e permissões fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de licença e permissão enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Playbook empacotado que implanta tipos de caso prontos para uso, playbooks, lógica de negócios, SLAs, notificações e muito mais para automatizar o fluxo de trabalho para orquestrar o processo e ajudar os agentes a resolver solicitações com mais rapidez e eficiência.
- Catálogo personalizável de opções de solicitação de licença e permissão pré-criadas que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços de governança.
- Modelo de dados extensível por meio de definições de serviço.

Information Request Playbook

A aplicação Information Request Playbook fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de registro e informações públicas enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Catálogo de serviços de opções de solicitação de informações pré-criadas que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços de governança.
- Processo de fluxo de trabalho automatizado que os agentes usam para resolver solicitações de informações com mais rapidez e eficiência.
- Se estiver usando Advanced Work Assignment, um canal de serviço de solicitação de informações que os administradores podem usar para rotear automaticamente as solicitações de informações para os agentes designados.

Service Request Playbook

A aplicação Service Request Playbook fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Catálogo de serviços de opções de solicitação pré-criadas e não emergenciais que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços de governança.
- Processo de fluxo de trabalho automatizado que os agentes usam para resolver solicitações de serviço não emergenciais com mais rapidez e eficiência.
- Se estiver usando Advanced Work Assignment, um canal de serviço de solicitação de serviço que os administradores podem usar para rotear automaticamente solicitações de serviço não emergenciais para os agentes designados.
- Tópico de conversa do Virtual Agent pré-criado que permite que os constituintes e as empresas usem o Virtual Agent para enviar solicitações de serviço não emergenciais.

Para obter mais informações sobre layouts baseados em processo e variantes baseadas em processo no Espaço configurável do CSM, consulte [Process page variants](#) .

Para obter mais informações sobre como instalar e configurar Playbooks para Public Sector Digital Services, consulte [Configuração do Public Sector Digital Services](#).

Como usar Playbook para licenças e permissões

Se você for um agente ou gerente de caso de licença e permissões, poderá usar o Playbook para licenças e permissões para Public Sector Digital Services para gerenciar e resolver solicitações de licenças e permissões.

Visão geral

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de uma licença e caso de solicitação de permissões.

O Playbook para licenças e permissões aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de licença e permissão usando o Espaço configurável do CSM.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.

- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho para um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de solicitação de informações.

Fases do Playbook

Como outros playbooks do PSDS, este playbook contém quatro fases (ou seja, admissão, revisão, processo e decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama que ilustra o fluxo de trabalho básico do playbook de licença e permissão. Este fluxo de trabalho pode ser modificado para corresponder a um caso de uso de licença/permissão específico.

As fases Playbook para licenças e permissões estão listadas na tabela a seguir.

Fases do Playbook

Tarefa	Descrição
Ingestão	Orienta você no processo de criação de registros, capturando os detalhes da solicitação de licença e permissão e atribuindo-os ao agente certo.
Revisar	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades de execução da solicitação de licença e permissão.
Decisão	Captura e comunica os documentos e as informações ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

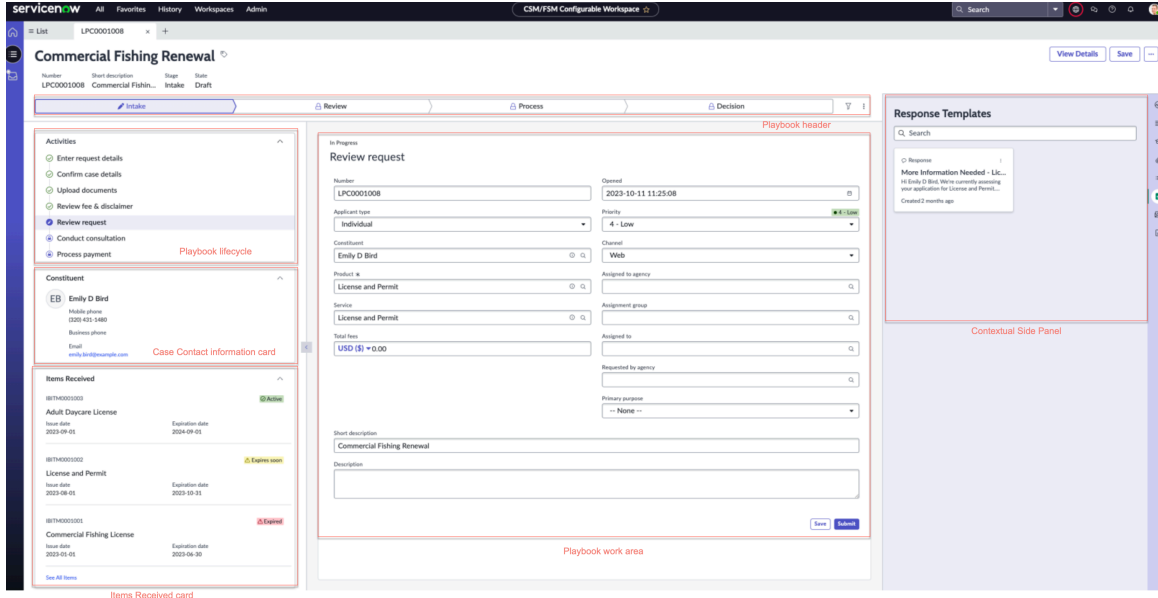
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão para Playbook para licenças e permissões é a exibição de experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações de constituinte ou de negócios e informações de tarefa de caso na frente da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e de onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para acompanhar o andamento geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatível com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a exibição de experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no espaço Playbook para licenças e permissões.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exhibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível de atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades para cada fase.] • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.

Tradução automática

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANSs). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Cartão de contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de itens recebidos	• Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e prestes a expirar e o tempo restante em cada uma.

Para obter mais informações sobre layouts baseados em processo e variantes baseadas em processo no Espaço configurável do CSM, consulte [Process page variants](#).

Resolver um caso de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Visão geral

i Nota:

Verifique se a aplicação Playbook para licenças e permissões, que é separada da aplicação Core Public Sector Digital Services, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte [Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões](#).

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como agente de serviço de governança no Playbook para licenças e permissões no Espaço configurável do CSM.

- Ingestão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases de Caso em Playbook para licenças e permissões

A experiência Playbook para licenças e permissões começa com a fase de **admissão**. Esta fase é a fase padrão do playbook para um novo caso de solicitação de licença e permissão.

Use esta fase do playbook para coletar e confirmar informações sobre o solicitante, a licença ou permissão que está sendo solicitada, se o solicitante está qualificado para este tipo de licença ou permissão e se ele está isento das taxas associadas à licença ou permissão. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante nesta fase, carregar documentos adicionais, adicionar comentários adicionais, adicionar partes relacionadas e agendar uma consulta por meio das anotações de trabalho.

Se o caso foi enviado por um constituinte por meio do Portal de serviços de governança, o constituinte poderá carregar documentos e revisar as taxas e isenções de responsabilidade associadas à aplicação de licença ou permissão antes que o caso continue. No final da fase de admissão, os agentes devem inserir detalhes sobre o pagamento que foi processado ou dispensado.

O playbook continua com a fase de **revisão**. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, verificar documentos e credenciais de suporte e configurar todas as inspeções necessárias para aprovação de licença ou permissão. Você pode mover o caso para a próxima fase quando os detalhes forem fornecidos nas anotações de trabalho nas inspeções (ordens de serviço em aberto ou trabalho realizado durante) ou na verificação de documentos.

O playbook continua com a fase **Processo**. Nesta fase, o caso pode ser encaminhado para um agente de nível superior, que pode avaliar toda a solicitação da licença ou permissão, aprovar uma isenção de taxa, criar tarefas de caso, solicitar ou executar inspeções adicionais e adicionar ou solicitar informações adicionais.

Depois que as solicitações de informações adicionais e todas as tarefas de caso em aberto forem concluídas, o caso será movido para a atividade **Propor decisão**. Informações adicionais podem ser solicitadas ao solicitante a qualquer momento durante esta fase. Depois que a decisão, geralmente feita por um agente de nível superior, é proposta, ela é encaminhada para o agente original, que pode solicitar ou executar suas próprias inspeções adicionais e adicionar ou solicitar mais informações. Esse agente tem a opção de confirmar ou rejeitar a proposta de decisão do outro agente.

A fase final do Playbook para licenças e permissões é a fase de **Decisão**. Na fase de Decisão, o status da licença ou permissão é alterado para **Concedido** e a licença ou permissão pode ser gerada e roteada para o constituinte. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que a aprovação da licença ou permissão foi obtida e que a licença ou permissão solicitada foi gerada digitalmente no playbook e entregue por meio do Portal de serviços de governança.

O solicitante pode aceitar ou rejeitar a licença ou a permissão. Se o solicitante aceitar o resultado, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado. Uma solicitação de licença ou permissão também pode ser aprovada ou negada condicionalmente. O agente pode especificar o motivo nas anotações de trabalho.

Conclua a fase de admissão em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando o Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Solicitações de licença e permissão > Todos**.
 2. Selecione **Novo** para criar um caso.
 3. Selecione **Licença/permissão geral** no menu suspenso Serviço e **Nova solicitação de licença/permissão** no menu suspenso Tipo de caso.
 4. Selecione **Criar caso**.
O Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
 5. No cartão de atividade Inserir detalhes da aplicação, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar**.
 6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
 7. Em Representação, marque a caixa de seleção **Solicitar em nome de outra pessoa**.
 8. Insira o nome do constituinte ou da empresa em nome da qual o solicitante está enviando a aplicação e selecione **Salvar**.
- i Nota:**
- Todos os co-candidatos a licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço do governo pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte [Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão](#).
9. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
 10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para ele.
 11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
 12. Adicione outras partes relacionadas.
As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados em Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
 13. Selecione **Marcar como concluído** para mover para a atividade **Carregar documentos**.
 14. Carregue quaisquer documentos que verifiquem a identidade do solicitante e da parte relacionada ou forneçam contexto adicional para sua solicitação.
Um caso é criado com as informações da solicitação de licença ou permissão e todas as partes relacionadas e agora é roteado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode carregar quaisquer documentos de identidade aplicáveis, credenciais ou documentação de suporte necessária para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos. A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.

15. Depois que o constituinte tiver carregado a documentação de suporte, revise os anexos e selecione **Marcar como concluído** para passar para a atividade **Revisar taxas e isenção** de responsabilidade.
O caso é novamente encaminhado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode carregar documentos de justificativa de isenção de taxa, se aplicável, ou outra documentação de suporte necessária para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos e confirma as taxas e isenções de responsabilidade.
16. Depois que o constituinte confirmar as taxas e as isenções de responsabilidade, o caso será movido para a fila, onde poderá ser selecionado por outro agente de sua agência, que revisará a solicitação e fornecerá opções de compromisso para a consulta de licença ou permissão.
17. Selecione **Marcar como concluído** para confirmar que você revisou a solicitação.
18. Insira os horários disponíveis nas anotações de trabalho.
19. Selecionar **Agendar consulta**
O caso é novamente encaminhado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode aceitar ou rejeitar os horários propostos para uma consulta de entrevista ou inspeção.
20. Após a consulta, insira anotações relevantes sobre o caso nas anotações de trabalho e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
21. Pagamento.
22. Selecione **Mover para revisão**.
O caso é movido para a fase de **Revisão** e a fase de **Admissão** é considerada concluída.

Conclua a fase de revisão em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase de revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando o Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise os arquivos anexados ao caso e confirme se o solicitante incluiu os documentos necessários para validar sua identidade, selecionando as caixas associadas ao tipo de documento.
2. Selecione **Marcar como concluído**.
3. Selecione as isenções que se aplicam ao caso e selecione **Marcar como concluído**.
Se nenhuma isenção se aplicar ao caso, selecione **Nenhum código de isenção aplicável**.
4. Realize uma das ações a seguir, dependendo se você tem solicitações concluídas semelhantes ou vinculadas.
5. Estime as taxas associadas a esta solicitação usando o estimador de taxa.
O estimador de taxa só pode ser executado uma vez.
6. Insira detalhes sobre a estimativa de taxa nas anotações de trabalho e selecione **Solicitar aprovação de taxa**.
Se o solicitante se qualificar para uma isenção de taxa, insira essas informações aqui. A estimativa de taxa agora é enviada para o faturamento para ser aprovada. Depois que a estimativa da taxa for aprovada, marque a etapa como concluída.
7. Selecione **Enviar para aprovação do solicitante** para enviar a estimativa de taxa ao solicitante.

Esta atividade será marcada automaticamente como concluída quando o solicitante aprovar a taxa e o caso será movido para a atividade Processar pagamento.

8. Verifique se o pagamento foi enviado e selecione **Mover para processar.**

A fase de Revisão está concluída e o caso é movido para a fase de Processo.

Conclua a fase do processo no Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase Processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando o Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Carregue os documentos necessários para atender a esta solicitação selecionando **Novo documento** ou **Vincular documento**.
2. Avance para a próxima atividade selecionando **Preparar para revisão**.
3. Insira anotações de trabalho adicionais ou detalhes necessários para a revisão jurídica e selecione **Enviar para revisão jurídica**.
Uma tarefa de caso agora é criada e atribuída ao grupo de atribuição Revisão jurídica para aprovação. Se os documentos carregados forem rejeitados durante a revisão jurídica, talvez seja necessário fazer mudanças e solicitar uma revisão novamente ou mover o caso diretamente para a fase de Decisão.
4. Após a conclusão da revisão jurídica, selecione **Marcar como concluída**.
O caso é movido para a atividade de pré-versão de revisão final, onde os documentos e os detalhes da solicitação são revisados pelo grupo de atribuição da equipe de revisão final.
5. Depois que os documentos forem aprovados pela equipe de revisão final, selecione **Mover para decisão**.
A fase de Processo é concluída e o caso é movido para a fase de Decisão.

Conclua a fase de decisão no Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase de Decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando o Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Insira anotações de trabalho para o cliente ou outros usuários na lista de observação do caso e selecione **Liberar** para liberar as informações para o solicitante.
2. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por e-mail, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por e-mail e selecione **Marcar como concluído**.
3. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por telefone, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por telefone e selecione **Marcar como concluído**.
4. Revise o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Propor solução**.

Todas as tarefas de caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte informando que a solicitação foi concluída. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a proposta. Se o constituinte aceitar a proposta, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Rastrear solicitações de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões

Rastreie todas as solicitações de licença e permissão atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando o Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.business_agent`, `sn_gsm.agency_agent`, `sn_gsm.relationship_agent` e `sn_gsm.service_manager`, `sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent`, `sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent`, `sn_gsm_lic_prmt.servicemanager`.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Um registro de atividade no caso, incluindo anexos adicionados ou quaisquer interações entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de licença e permissão.
- Tarefas ou ações que precisam ser realizadas por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Os detalhes do caso, incluindo informações de contato, o número do caso e a fase e o status do caso.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o Playbook para licenças e permissões navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Na seção Solicitações de licença e permissão, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

Listas de solicitações de licença e permissão

Lista	Descrição
Todos	Todos os casos de solicitação de licença e permissão aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de licença e permissão atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de caso de solicitação de licença e permissão.
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de caso de solicitação de licença e permissão, mas não foram atribuídos a um agente.

Criar uma solicitação de licença e permissão em nome de um constituinte ou empresa

Os agentes de serviço do governo podem criar solicitações em nome de constituintes ou negócios a partir do Portal de serviços de governança. Os constituintes também podem criar e enviar solicitações de licença/permissão em nome de outra pessoa por meio do Portal de serviços de governança.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.relationship_agent`, `sn_gsm.government_service_manager`, `sn_gsm.business_agent`, `sn_gsm.agency_constituent_agent`, `sn_gsm.agency_manager`, `sn_gsm.agency_agent`

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Solicitações de licença e permissão > Todos**.
 2. Selecione **Novo** para criar um caso.
 3. Selecione **Licença/permissão geral** no menu suspenso Serviço e **Nova solicitação de licença/permissão** no menu suspenso Tipo de caso.
 4. Selecione **Criar caso**.
O Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
 5. No cartão de atividade Inserir detalhes da aplicação, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar**.
 6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
 7. Em Representação, marque a caixa de seleção **Solicitar em nome de outra pessoa**.
 8. Insira o nome do constituinte ou da empresa em nome da qual o solicitante está enviando a aplicação e selecione **Salvar**.
- i Nota:**
Todos os co-candidatos a licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço do governo pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte [Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão](#).
9. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
 10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para eles.
 11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
 12. Adicione outras partes relacionadas.
As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados em Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
 13. Selecione **Marcar como concluído**.

Resultado

Um caso é criado com as informações da solicitação de licença ou permissão e todas as partes relacionadas e agora é roteado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode carregar quaisquer documentos de identidade aplicáveis, credenciais ou documentação de suporte necessária para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos.

Como usar o painel lateral contextual no Public Sector Digital Services Playbook para licenças e permissões

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de solicitação de licença e permissão.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual no Playbook para licenças e permissões.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone de informações de  de registro	Informações relevantes sobre um registro. Em Playbook para licenças e permissões, a faixa de opções exibe as informações de registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANSs) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções em playbooks, consulte Exibição das informações da faixa de opções no Playbook para licenças e permissões .
Ícone de fluxo de  de atividades	Capacidade de você se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.
Ícone de anexos ()	Capacidade de você anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone Registros relacionados )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Ícone de modelo de e-  (ícone de modelo de e-mail)	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e nas tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos de resposta, consulte Usar modelos de resposta no Playbook para licenças e permissões .
Ícone de modelo ()	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Ícone  .

Usar modelos de resposta no Playbook para licenças e permissões

Responda aos casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo eliminando o trabalho repetitivo. Os modelos de resposta substituem o texto estático pelos detalhes da aplicação de licença/ permissão.

Tradução automática

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionar o ícone de modelos de resposta O ícone de modelo de e- mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso.

Em Playbook para licenças e permissões, os modelos de resposta substituem o texto estático por detalhes da aplicação de licença/permissão, como:

- Nome do constituinte ou do contato comercial
- Número da aplicação de licença/permissão
- Data de envio da aplicação de licença/permissão
- Descrição resumida
- Informação de endereço
- Atribuído a

Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte [Criar ou modificar um modelo de resposta](#) .

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, abra uma tarefa de solicitação de informações.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de  para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Copiar** para copiar o modelo para a área de transferência. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **Comentários adicionais**.

Como usar o fluxo de atividades no Playbook para licenças e permissões

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de licença e permissão usando o Playbook para licenças e permissões. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os solicitantes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o acompanhamento de informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os solicitantes e rastrear informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de  no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Percorra as publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Na parte superior do fluxo de atividades, selecione Caso ou Tarefa para alternar exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione a atividade Anotações de trabalho ou Comentários. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione Publicar anotações de trabalho ou Publicar comentários. A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e visíveis somente para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Na parte superior da seção Atividade, selecione o ícone de filtro (ícone ) para exibir as seleções de filtro: • Tipos de publicação: selecione os tipos de publicações a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • Mudanças de campo: selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • Sinalizado: habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • Conjuntos de filtros: selecione dois ou mais filtros nesta lista. Pesquise todas as publicações de atividade selecionando o ícone de pesquisa (Ícone da  de pesquisa).

Tradução automática

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Classificar publicações	Classifique as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para as mais recentes selecionando o ícone de classificação (ícone de classificação) ↓
Expandir e recolher publicações	Expanda e recolha publicações selecionando o ícone de mais opções (ícone de ***): • Expandir todas as publicações: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • Recolher todas as publicações: retorna as publicações ao estado anterior.

Exibição dos registros relacionados dinâmicos no Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Uso de registros relacionados no Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de licença e permissão.

A guia **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia **Registros relacionados** dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Diferentes registros relacionados aparecem com base em cada fase e etapa do playbook. Nas fases de admissão e revisão, o agente deve ver solicitações de licença/permissão semelhantes encerradas para que possa comparar o resultado de solicitações semelhantes. Nas fases de Processo e Decisão, os agentes devem ver todas as Tarefas de caso em aberto que estão impedindo o caso de passar para a próxima etapa ou de ser resolvido e encerrado.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado ao registro de origem ou da atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- SLAs
- Escalações
- Bloqueado Por

- Tarefas de caso em aberto
- Solicitações semelhantes de licença/permissão
- E-mails
- E-mails de rascunho
- Documentos
- Aprovações
- Lacunas de conhecimento
- Base de instalação
- Base de conhecimento anexada
- Solicitações
- Interações
- Casos Relacionados
- Informações de tratamento especial
- Compromissos
- Grupos Relacionados

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros (☰) que você pode selecionar para exibir a lista de Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtrar na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
	informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook .
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista (ícone ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário.

Exibição das informações da faixa de opções no Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso, como as informações de registro da solicitação de informações, os detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Selecione o ícone de informações de registro (ícone de informações de ) no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Número de registro do caso, descrição resumida, fase, estado.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o constituinte/empresa. Você também pode ver quanto tempo o agente e o usuário gastaram no caso.
SLAs	Acordos de nível de serviço (ANSs) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Adicionar várias partes a um registro no Playbook para licenças e permissões

Como agente do governo, você pode adicionar outros contatos comerciais ou constituintes a uma aplicação de licença ou permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Abra o Playbook para licenças e permissões navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de licença ou permissão ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

i Nota:

As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **admissão** ou **revisão**.

4. Navegue até a atividade **Adicionar partes relacionadas** na fase de admissão de Playbook para licenças e permissões.
5. Selecione **Adicionar parte relacionada**.
6. Selecione o Tipo e a Responsabilidade da parte relacionada no menu suspenso e insira o nome do contato no campo Contato para pesquisar os contatos existentes que correspondem a esse nome.

i Nota:

Todos os co-candidatos a licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço do governo pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte [Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão](#).

7. Selecione **Salvar**.
8. Repita as etapas 5 a 7 para adicionar quantas partes relacionadas forem necessárias.
9. Selecione **Marcar como concluído**.

Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão

Use as informações de contato de partes relacionadas inseridas em uma aplicação de licença ou permissão para criar novas contas de contato comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione **Interações > Todos**.
2. Selecione o número da interação para abrir um registro de interação existente ou selecione o novo ícone  para criar uma interação.
3. Selecione o tipo de interação e atribua a interação a um usuário.
4. **Opcional:** Insira uma descrição resumida da interação.
5. Selecione **Salvar**.

6. Selecione **Criar negócio** e preencha os campos.

7. Selecione **Enviar**.

Editar ou remover um contato comercial ou parte relacionada de uma aplicação de licença e permissão

Contatos comerciais adicionais podem ser editados ou removidos por um agente de serviço do governo antes que um caso de licença ou permissão atinja a fase de processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Abra o Playbook para licenças e permissões navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de licença ou permissão do qual você deseja remover um contato comercial.

Nota:

As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **admissão** ou **revisão**.

4. Navegue até a atividade **Adicionar partes relacionadas** na fase de admissão de Playbook para licenças e permissões.
5. Selecione o ícone de  ícone de exclusão ao lado do contato comercial que você deseja excluir ou o ícone de  ícone de edição ao lado do contato comercial que você deseja editar.
6. Selecione **Salvar** quando terminar de editar as informações da parte relacionada.
7. Selecione **Marcar como concluída** para salvar a atividade.

Como usar Information Request Playbook

Se você for um agente ou gerente de caso de solicitação de informações, poderá usar o Information Request Playbook para Public Sector Digital Services para gerenciar e resolver solicitações de informações e registros públicos.

Visão geral

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de informações.

O Information Request Playbook aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de informações usando o Espaço configurável do CSM.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.

- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho para um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de solicitação de informações.

Fases do Playbook

As fases Information Request Playbook estão listadas na tabela a seguir.

Tarefa	Descrição
Ingestão	Orienta você no processo de criação de registros, capturando os detalhes da solicitação de informações e atribuindo-os ao agente certo.
Revisar	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso para verificar se o problema é válido e precisa ser resolvido.
Processo	Orienta você nas atividades para a execução da solicitação de informações.
Decisão	Captura e comunica os documentos e as informações ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

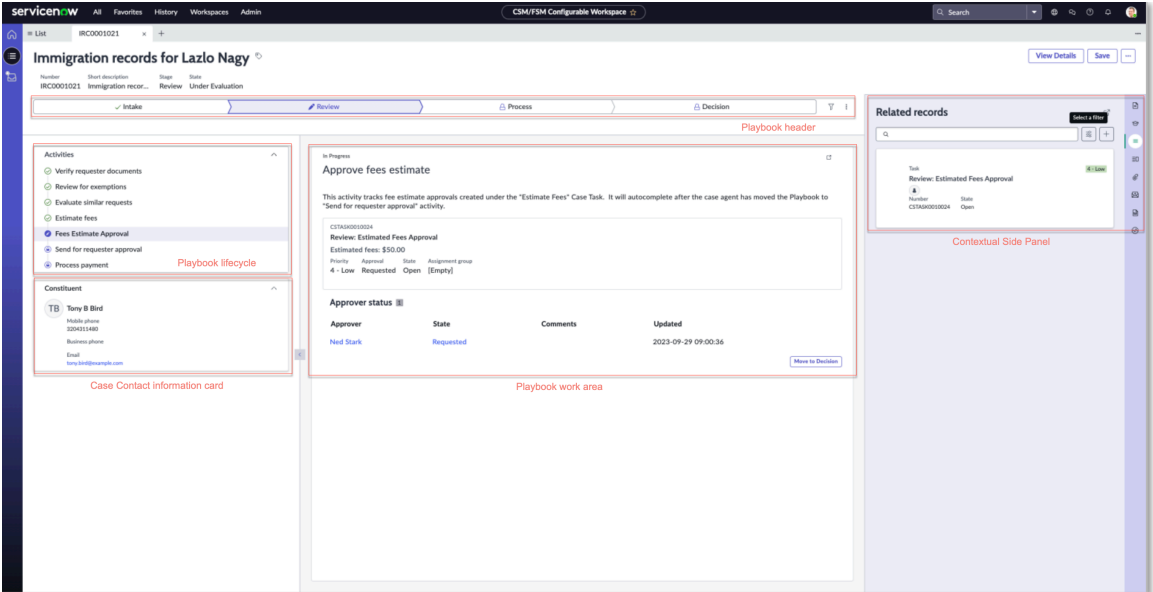
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão para Information Request Playbook é a exibição de experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações de constituinte ou de negócios e informações de tarefa de caso na frente da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e de onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para acompanhar o andamento geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatível com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a exibição de experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no espaço do Playbook de solicitação de informações.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exhibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível de atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.

Tradução automática

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANSs). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Constituinte ou cartão de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.

Para obter mais informações sobre layouts baseados em processo e variantes baseadas em processo no Espaço configurável do CSM, consulte [Process page variants](#) .

Crie um registro de solicitação de informações usando Information Request Playbook

Crie um registro de solicitação de informações na aplicação Public Sector Digital Services usando uma atividade Information Request Playbook. Usando um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de informações.

Antes de Iniciar

i Nota:
Antes de iniciar este procedimento, verifique se a aplicação Information Request Playbook, que é separada do Public Sector Digital Services Core, está instalada e habilitada no Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte [Instalar Information Request Playbook para Public Sector Digital Services](#).

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um playbook estiver configurado para usar um gerador de registro, você poderá criar um registro usando uma atividade de playbook. Se um caso já estiver associado a um playbook, um novo tipo de caso de solicitação de informações será aberto em uma nova guia, com Playbook como a guia padrão. Criar um registro de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o Information Request Playbook e inicia a primeira atividade. Esta atividade, a primeira etapa da fase de admissão, orienta você no processo de criação do registro.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Solicitações de informações > Todos**.
2. Selecione **Novo**.
O Information Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Salvar**.
Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

Como usar o painel lateral contextual no Public Sector Digital Services Information Request Playbook

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de solicitação de informações.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual no Information Request Playbook.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone de informações de  de registro	Informações relevantes sobre um registro. Em Service Request Playbook, a faixa de opções exibe as informações de registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANSs) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções em playbooks, consulte Exibição das informações da faixa de opções no Information Request Playbook .
Assistência do agente ícone ()	Lista de resultados de pesquisa com o conteúdo relacionado ao registro que você está exibindo. O conteúdo pode incluir artigos de conhecimento, ações recomendadas ou outros registros. Para obter mais informações, consulte Visão geral da assistência do agente  .
Ícone de anexos ()	Capacidade de você anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone de modelo ()	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Ícone  .

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone do modelo de )	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e nas tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos de resposta, consulte Usar modelos de resposta no Information Request Playbook .
Ícone Registros relacionados )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Ícone de fluxo de  de atividades	Capacidade de você se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Usar modelos de resposta no Information Request Playbook

Responda aos casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo eliminando o trabalho repetitivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionar o ícone de modelos de resposta O ícone de  mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte [Criar ou modificar um modelo de resposta](#)  .

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, abra uma tarefa de solicitação de informações.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de  para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Copiar** para copiar o modelo para a área de transferência. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **Comentários adicionais**.

Como usar o fluxo de atividades no Information Request Playbook

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de informações usando o Information Request Playbook. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os solicitantes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o acompanhamento de informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os solicitantes e rastrear informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de  no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Percorra as publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Na parte superior do fluxo de atividades, selecione Caso ou Tarefa para alternar exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione a atividade Anotações de trabalho ou Comentários. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione Publicar anotações de trabalho ou Publicar comentários. A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e visíveis somente para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Na parte superior da seção Atividade, selecione o ícone de filtro (ícone ) para exibir as seleções de filtro:

Tradução automática

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	• Tipos de publicação: selecione os tipos de publicações a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • Mudanças de campo: selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • Sinalizado: habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • Conjuntos de filtros: selecione dois ou mais filtros nesta lista. Pesquise todas as publicações de atividade selecionando o ícone de pesquisa (Ícone da  de pesquisa).
Classificar publicações	Classifique as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para as mais recentes selecionando o ícone de classificação (ícone de classificação)  .
Expandir e recolher publicações	Expanda e recolha publicações selecionando o ícone de mais opções (ícone de ***): • Expandir todas as publicações: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • Recolher todas as publicações: retorna as publicações ao estado anterior.

Exibição dos registros relacionados dinâmicos no Information Request Playbook

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Uso de registros relacionados no Information Request Playbook

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de informações.

A guia **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia **Registros relacionados** dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado ao registro de origem ou da atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- Solicitações de informações semelhantes
- Tarefas de caso em aberto
- Ordens de serviço relacionados
- Tarefas Bloqueadas
- E-mails
- Aprovações
- SLAs
- Escalações para o caso

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros (☰) que você pode selecionar para exibir a lista de Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtrar na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista (ícone ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário.

Exibição das informações da faixa de opções no Information Request Playbook

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso, como as informações de registro da solicitação de informações, os detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Selecione o ícone de informações de registro (ícone de informações de ) no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Campos, número de registro do caso, descrição resumida, fase, estado e endereço.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o cliente. Você também pode ver quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
SLAs	Acordos de nível de serviço (ANSs) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Rastreie solicitações de informações do governo usando Information Request Playbook

Rastreie todas as solicitações de informações atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando o Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Uma conversa da interação entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de informações.
- A ação que precisa ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Os detalhes do caso, incluindo o número e o status do caso.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o Information Request Playbook navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de informações** e selecione **Todos**.
3. Na seção Solicitações de informações, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

Listas de solicitações de informações

Lista	Descrição
Todos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de informações atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de caso de solicitação de informações.
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de caso de solicitação de informações, mas não foram atribuídos a um agente.

Para obter uma descrição detalhada dos campos em cada lista, consulte [Formulário de caso de solicitação de informações](#).

Resolver um caso de solicitação de informações usando playbooks no Public Sector Digital Services

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Visão geral

i Nota:

Verifique se a aplicação Information Request Playbook, que é separada da aplicação Core Public Sector Digital Services, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte [Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook](#).

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como agente de caso de solicitação de informações no Information Request Playbook no Espaço configurável do CSM.

- Ingestão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases de um Playbook de solicitação de informações

A experiência Information Request Playbook começa com a fase de admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de informações. Use esta fase do playbook para coletar informações sobre o solicitante, os documentos que estão sendo solicitados e quaisquer categorias de isenção nas quais a solicitação se enquadra. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante.

O playbook continua com a fase de revisão. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, avaliar solicitações semelhantes ou duplicadas e determinar se as informações solicitadas podem ser liberadas e se uma taxa precisa ser cobrada. Você pode mover o caso para a próxima fase quando o solicitante aceitar a taxa ou se uma isenção de taxa for enviada e aprovada.

O playbook continua com a fase Processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar uma aprovação de taxa, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes do início da resolução do caso. O status do caso muda para Trabalho em andamento quando o pagamento da taxa é processado ou dispensado. O caso é enviado para revisão jurídica. Após a conclusão da revisão jurídica, o caso é movido para a fase de Decisão. Você pode solicitar informações adicionais do solicitante a qualquer momento durante esta fase.

A fase final do Information Request Playbook é a fase de Decisão. Na fase de Decisão, o status do caso é atualizado de Revisão em andamento para Pronto para decisão depois que o caso passa pela revisão jurídica. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que a aprovação do caso foi obtida e que os documentos solicitados foram carregados. O solicitante pode aceitar ou rejeitar o documento. Se o solicitante aceitar os documentos, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Conclua a fase de admissão em Information Request Playbook

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando o Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Solicitações de informações > Todos**.

2. Selecione **Novo**.

O Information Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.

3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.

4. Selecione **Salvar**.

Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você habilitou a atividade de IU de documentos de solicitação semelhante, isso será exibido como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte [Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes no Information Request Playbook](#).

5. Opcional: Selecione um documento relacionado para vinculá-lo à solicitação e selecione **Avançar**.

6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.

7. Selecione **Enviar**.

8. Selecione **Atribuir a mim.****9. Selecione **Mover para revisão**.**

A fase de admissão está concluída e o caso é movido para a fase de revisão.

Conclua a fase de revisão em Information Request Playbook

Conclua a fase de revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando o Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise os arquivos anexados ao caso e confirme se o solicitante incluiu os documentos necessários para validar sua identidade, selecionando as caixas associadas ao tipo de documento.
2. Selecione **Marcar como concluído**.
3. Selecione as isenções que se aplicam ao caso e selecione **Marcar como concluído**.
Se nenhuma isenção se aplicar ao caso, selecione **Nenhum código de isenção aplicável**.
4. Realize uma das ações a seguir, dependendo se você tem solicitações concluídas semelhantes ou vinculadas.
5. Estime as taxas associadas a esta solicitação usando o estimador de taxa.
O estimador de taxa só pode ser executado uma vez.
6. Insira detalhes sobre a estimativa de taxa nas anotações de trabalho e selecione **Solicitar aprovação de taxa**.
Se o solicitante se qualificar para uma isenção de taxa, insira essas informações aqui. A estimativa de taxa agora é enviada para o faturamento para ser aprovada. Depois que a estimativa da taxa for aprovada, marque a etapa como concluída.
7. Selecione **Enviar para aprovação do solicitante** para enviar a estimativa de taxa ao solicitante.

Esta atividade será marcada automaticamente como concluída quando o solicitante aprovar a taxa e o caso será movido para a atividade Processar pagamento.
8. Verifique se o pagamento foi enviado e selecione **Mover para processar**.
A fase de Revisão está concluída e o caso é movido para a fase de Processo.

Conclua a fase do processo no Information Request Playbook

Conclua a fase Processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando o Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Carregue os documentos necessários para atender a esta solicitação selecionando **Novo documento** ou **Vincular documento**.
2. Avance para a próxima atividade selecionando **Preparar para revisão**.

3. Insira anotações de trabalho adicionais ou detalhes necessários para a revisão jurídica e selecione **Enviar para revisão jurídica**.

Uma tarefa de caso agora é criada e atribuída ao grupo de atribuição Revisão jurídica para aprovação. Se os documentos carregados forem rejeitados durante a revisão jurídica, talvez seja necessário fazer mudanças e solicitar uma revisão novamente ou mover o caso diretamente para a fase de Decisão.

4. Após a conclusão da revisão jurídica, selecione **Marcar como concluída**.

O caso é movido para a atividade de pré-versão de revisão final, onde os documentos e os detalhes da solicitação são revisados pelo grupo de atribuição da equipe de revisão final.

5. Depois que os documentos forem aprovados pela equipe de revisão final, selecione **Mover para decisão**.

A fase de Processo é concluída e o caso é movido para a fase de Decisão.

Conclua a fase de decisão no Information Request Playbook

Conclua a fase de Decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando o Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Insira anotações de trabalho para o cliente ou outros usuários na lista de observação do caso e selecione **Liberar** para liberar as informações para o solicitante.
2. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por e-mail, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por e-mail e selecione **Marcar como concluído**.
3. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por telefone, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por telefone e selecione **Marcar como concluído**.
4. Revise o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Propor solução**.
Todas as tarefas de caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte informando que a solicitação foi concluída. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a proposta. Se o constituinte aceitar a proposta, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Adicionar várias partes a um registro no Information Request Playbook

Como agente do governo, você pode adicionar outros contatos comerciais ou constituintes a uma aplicação de solicitação de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o Information Request Playbook navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de informações** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de informações ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

Nota:

As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **admissão** ou **revisão**.

4. Navegue até a atividade **Adicionar partes relacionadas** na fase de admissão de Information Request Playbook.
5. Selecione **Adicionar parte relacionada**.
6. Selecione o Tipo e a Responsabilidade da parte relacionada no menu suspenso e insira o nome do contato no campo Contato para pesquisar os contatos existentes que correspondem a esse nome.

i Nota:

Todos os co-candidatos da solicitação de informações devem ser registrados no Portal de serviços de governança para serem incluídos em uma aplicação de solicitação de informações. Cada co-candidato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço do governo pode criar uma conta de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de solicitação de informações, consulte [Criar um registro de negócios no Espaço configurável do CSM](#).

7. Selecione **Salvar**.
8. Repita as etapas 5 a 7 para adicionar quantas partes relacionadas forem necessárias.
9. Selecione **Marcar como concluído**.

Como usar Playbooks de solicitação de serviço

Se você for um agente de serviço do governo ou gerente, poderá usar o Service Request Playbook para Public Sector Digital Services para gerenciar e resolver solicitações de serviços como manutenção de parque, sinais de parada quebrados ou outros tipos de problemas da comunidade.

Visão geral

Um playbook fornece uma orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de serviço de governança.

O Service Request Playbook aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você abre ou cria um caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um constituinte quando uma fase ou atividade é concluída ou o envio automático de uma ordem de serviço para um agente de serviço de campo. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver esse tipo de caso são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam você a visualizar todo o ciclo de vida dos fluxos de trabalho de solicitação de serviço, exibindo seu andamento por meio do playbook no cabeçalho.

Fases do Playbook

O Service Request Playbook tem quatro fases, listadas na tabela a seguir.

Fases do Playbook

Tarefa	Descrição
Ingestão	Orienta você no processo de criação de registros, capturando os detalhes da solicitação de serviço e atribuindo-os ao agente certo.
Revisar	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso para verificar se o problema é válido e precisa ser resolvido.
Processo	Orienta você nas atividades de resolução de casos.
Decisão	Captura e comunica a decisão que você tomou na solicitação de serviço ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

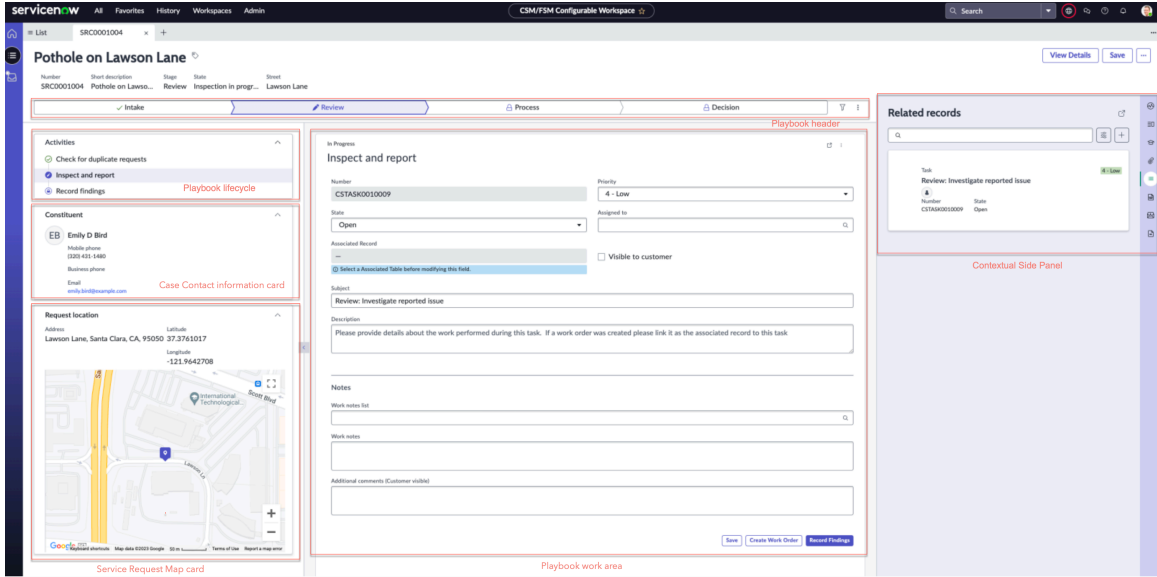
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão para Service Request Playbook é a exibição de experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações de constituinte ou de negócios e informações de tarefa de caso na frente da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e de onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para acompanhar o andamento geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatível com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a exibição de experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no Service Request Playbook espaço baseado em processo.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exhibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível de atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.

Tradução automática

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANSs). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Constituinte ou cartão de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.

Para obter mais informações sobre layouts baseados em processo e variantes baseadas em processo no Espaço configurável do CSM, consulte [Process page variants](#) .

Criar um registro de solicitação de serviço usando playbooks no Public Sector Digital Services

Crie um registro de solicitação de serviço na aplicação Public Sector Digital Services usando uma atividade Service Request Playbook. Usando um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de serviço.

Antes de Iniciar

Nota:

Antes de iniciar este procedimento, verifique se a aplicação Service Request Playbook, que é separada do Public Sector Digital Services Core, foi instalada e habilitada no Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte [Instalar Service Request Playbook para Public Sector Digital Services](#).

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um playbook estiver configurado para usar o recurso de gerador de registro, você poderá criar um registro usando uma atividade de playbook. Se um caso já estiver associado a um playbook, um novo tipo de caso de solicitação de serviço será aberto em uma nova guia, com Playbook como a guia padrão. Criar um registro de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o playbook de solicitação de

serviço e inicia a primeira atividade. Esta atividade, a primeira etapa da fase de admissão, orienta você no processo de criação de registros.

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Lista de solicitações de serviço > Todos**.
2. Selecione **Novo**.
O Service Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Salvar**.
Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

O que Fazer Depois

Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do constituinte e concluir o caso.

Resolver um caso de solicitação de serviço usando playbooks no Public Sector Digital Services

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

i Nota:

Verifique se a aplicação Service Request Playbook, que é separada da aplicação Public Sector Digital Services Core, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte [Instalar e configurar a aplicação Service Request Playbook](#).

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como agente de serviço de governança no Service Request Playbook no Espaço configurável do CSM.

- Ingestão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases de um Playbook de solicitação de serviço

A experiência Service Request Playbook começa com a fase de admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de serviço. Use esta fase do playbook para coletar informações sobre o solicitante e a reclamação do caso de solicitação de serviço. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante.

O playbook continua com a fase de revisão. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, verificar se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e determinar quais serviços precisam ser prestados e se um agente de serviço de campo precisa ser expedido. Para obter mais informações sobre a integração [Public Sector Digital Services com Gestão de serviços de campo, consulte [integração com Gestão de serviços de campo](#).

O playbook continua com a fase Processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar aprovação de recursos, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes do início da resolução do caso. Se um agente de serviço de campo precisar ser expedido para o local da solicitação de serviço, você poderá criar uma ordem de serviço

durante a fase do processo. O status do caso muda para Trabalho em andamento depois que o agente de serviço de campo começa a trabalhar no caso de solicitação de serviço. Após a conclusão do trabalho, o caso é movido para a fase de Decisão.

A fase final do Service Request Playbook é a fase de Decisão. Na fase de Decisão, o estado do caso é atualizado de Trabalho em andamento para Pronto para decisão depois que um agente envia uma decisão. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que uma decisão foi tomada. O solicitante pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o solicitante aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Concluir a fase de admissão no Service Request Playbook

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando o Service Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas > Lista de casos de solicitação de serviço > Todos**.
2. Selecione **Novo**.
O playbook de solicitação de serviço é aberto e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Salvar**.
Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você habilitou a atividade de IU Registros semelhantes, isso será exibido como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte [Configurar a IU de atividade de registros semelhantes no Service Request Playbook](#).
5. Analise os registros semelhantes exibidos na IU de atividade de registros semelhantes e determine se algum deles é uma duplicata do caso atual.
 - Se o caso atual for uma duplicata de qualquer um dos casos exibidos na IU de registros semelhantes, selecione **Marcar como caso primário** e selecione **Mover para decisão**.
 - Se o caso atual não for uma duplicata de nenhum dos casos exibidos na IU de registros semelhantes, selecione **Verificação de caso existente concluída** para passar para a próxima atividade.
6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.
7. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Mover para revisão**.
A fase de admissão está concluída e o caso é movido para a fase de revisão.

Conclua a Fase de Revisão em Service Request Playbook

Conclua a fase de revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando o Service Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. No painel lateral contextual, verifique se há casos duplicados usando o recurso Registros relacionados no painel lateral contextual.
2. Realize uma das ações a seguir, dependendo se você tem ou não casos duplicados.
3. Preencha o formulário Inspecionar e relatar caso.
Para obter mais informações sobre como Public Sector Digital Services se integra com Gestão de serviços de campo, consulte [integração com Gestão de serviços de campo](#).
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser enviado para o local de solicitação de serviço.
5. Preencha o formulário Registrar caso de descobertas.
6. Verifique se alguma tarefa de caso em aberto precisa ser fechada e selecione **Mover para o processo**.
A fase de Revisão está concluída e o caso é movido para a fase de Processo.

Concluir a fase do processo no Service Request Playbook

Conclua a fase do processo como a terceira etapa na resolução de um caso usando o Service Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Preencha o formulário de caso Avaliar recursos.
2. Realize uma das ações a seguir, dependendo se uma aprovação de recurso é necessária para prosseguir.
3. Preencha o formulário Executar caso de trabalho.
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser enviado para o local de solicitação de serviço.
5. Verifique se tudo está correto e se você adicionou todos os seus comentários.
6. Selecione **Mover para decisão** e confirme novamente quando solicitado.
A fase do processo é concluída e o caso é movido para a fase de decisão.

Conclua a Fase de Decisão no Service Request Playbook

Conclua a fase de decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando o Service Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

- 1. Preencha o formulário Resolver caso.
- 2. Selecione **Propor solução**.
Todas as tarefas de caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte para informar que uma decisão foi tomada. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o constituinte aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Como usar o painel lateral contextual no Public Sector Digital Services Service Request Playbook

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de serviço do governo.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual no Service Request Playbook.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone de informações 	Informações relevantes sobre um registro. Em Service Request Playbook, a faixa de opções exibe as informações de registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANSs) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções em playbooks, consulte Exibição das informações da faixa de opções no Service Request Playbook .
Assistência do agente ícone ()	Lista de resultados de pesquisa com o conteúdo relacionado ao registro que você está exibindo. O conteúdo pode incluir artigos de conhecimento, ações recomendadas ou outros registros. Para obter mais informações, consulte Visão geral da assistência do agente  .
Ícone de anexos (ícone )	Capacidade de você anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone de modelo ()	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Ícone de  .
Ícone do modelo )	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e nas tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
	de resposta, consulte Usar modelos de resposta no Service Request Playbook .
Ícone Registros relacionados 	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Ícone de fluxo 	Capacidade de você se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Usar modelos de resposta no Service Request Playbook

Responda aos casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo eliminando o trabalho repetitivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando o ícone de modelos de  mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte [Criar ou modificar um modelo de resposta](#).

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM, abra uma tarefa de solicitação de serviço.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de  para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Copiar** para copiar o modelo para a área de transferência. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **Comentários adicionais**.

Como usar o fluxo de atividades no Service Request Playbook

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de serviço. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os constituintes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o acompanhamento das informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os constituintes e rastrear as informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de  no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Percorra as publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Selecione Caso ou Tarefa na parte superior do fluxo de atividades para alternar exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione a atividade Anotações de trabalho ou Comentários. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione Publicar anotações de trabalho ou Publicar comentários. A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e visíveis somente para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Selecione o ícone de filtro (ícone ) na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro: • Tipos de publicação: selecione os tipos de publicações a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • Mudanças de campo: selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • Sinalizado: habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • Conjuntos de filtros: selecione dois ou mais filtros nesta lista.

Tradução automática

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	Selecione o ícone de pesquisa ( de pesquisa) para pesquisar todas as publicações de atividade.
Classificar publicações	Selecione o ícone de classificação (ícone ) para classificar as publicações das mais recentes para as mais antigas ou das mais antigas para as mais recentes.
Expandir e recolher publicações	Selecione o ícone de mais opções (ícone de ) para expandir e recolher publicações: • Expandir todas as publicações: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • Recolher todas as publicações: retorna as publicações ao estado anterior.

Exibição dos registros relacionados dinâmicos no Service Request Playbook

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Uso de registros relacionados no Service Request Playbook

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de serviço. Para obter detalhes sobre como criar um registro, consulte [Criar um registro de solicitação de serviço usando playbooks no Public Sector Digital Services](#).

A guia **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia **Registros relacionados** dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado ao registro de origem ou da atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- Solicitações de serviço semelhantes
- Tarefas de caso em aberto
- Ordens de serviço relacionados

- Tarefas Bloqueadas
- E-mails
- Aprovações
- SLAs
- Escalações para o caso ou cliente

Registros relacionados padrão

A tabela a seguir mostra os registros relacionados padrão que são baseados em cada etapa do playbook.

Registros relacionados padrão

Fase	Atividade do Playbook	Registro relacionado padrão
Ingestão	Todas as atividades	Solicitações de serviço semelhantes
Revisar	Verificar solicitações semelhantes	Solicitações de serviço semelhantes
Revisar	• Inspecionar e relatar • Registrar descobertas	Tarefas de caso em aberto
Processo	• Avaliar recursos • Realizar trabalho	Tarefas de caso em aberto
Processo	Aprovar recursos	Aprovações
Decisão	Todas as atividades	Tarefas de caso em aberto

Você pode pesquisar a lista de Registros relacionados inserindo o texto no campo de pesquisa ou filtrando a lista para exibir os registros de um tipo específico. Você pode expandir um cartão para mostrar uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se você tiver a permissão de criação, também poderá criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros (☰) que você pode selecionar para exibir a lista de Registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
	Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtrar na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook .
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook .
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de  para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia sob o registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário.

Exibição das informações da faixa de opções no Service Request Playbook

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso, como as informações de registro de serviço, os detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Selecione o ícone de informações de registro (ícone de informações de ) no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Campos, número de registro do caso, descrição resumida, fase, estado e endereço.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o cliente. Você também pode ver quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
SLAs	Acordos de nível de serviço (ANSs) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Como personalizar a exibição de registros relacionados no Service Request Playbook

Você pode personalizar

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros (☰) que você pode selecionar para exibir a lista de Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtrar na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. 1. Selecione o ícone de filtro (⚙️). 2. Selecione um tipo de registro no menu. O menu inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. 1. No campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados, insira o texto de pesquisa. 2. Selecione o ícone de pesquisa (Ícone de 🔍).

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
	i Nota: O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Exiba os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário selecionando o ícone de subguia (ícone de subguia) 
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário. 1. Selecione o ícone  na parte superior da lista Registros relacionados. 2. Preencha os campos no formulário de registro e selecione Salvar.

Rastreie solicitações de serviço de governança usando Service Request Playbook

Rastreie todas as solicitações de serviço atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando o Service Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Uma conversa da interação entre o usuário e o agente de serviço de governança.
- A ação que precisa ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Os detalhes do caso, incluindo o número e o status do caso.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o Service Request Playbook navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de serviço** e clique em **Todos**.
3. Na seção Solicitações de serviço, selecione uma lista descrita na tabela a seguir:

Listas de solicitação de serviço

Lista	Descrição
Todos	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto que são atribuídos ao agente de serviço do governo.
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de serviço de governança, mas não foram atribuídos a um agente.

Você pode ver os seguintes campos em cada lista:

- Número
- Descrição resumida
- Status da ação
- Service
- Constituinte
- Negócio
- Contato comercial
- Estado
- Tipo de endereço
- Relatado em
- Atribuído à agência
- Atribuído a

Para obter uma descrição detalhada desses campos, consulte [Formulário de caso de serviço de governança](#).

Mobile Agent experiência para Public Sector Digital Services

Se você for um agente do governo, poderá usar o aplicativo Mobile Agent em seu dispositivo móvel para criar, atualizar e monitorar o status de solicitações de serviço não emergenciais no aplicativo Public Sector Digital Services. Você também pode obter uma visão geral da carga de casos, incluindo os casos novos e ativos.

Com uma função de agente de serviço do governo, você pode usar o app para executar as seguintes tarefas:

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de casos.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.
- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como os acordos de nível de serviço (ANSs), tarefas de caso e casos relacionados.
- Edite as informações do caso.
- Concluir tarefas de caso.

O vídeo a seguir destaca alguns dos recursos do app ServiceNow® Mobile Agent. Introdução aos aplicativos para celular da ServiceNow.

i Nota:

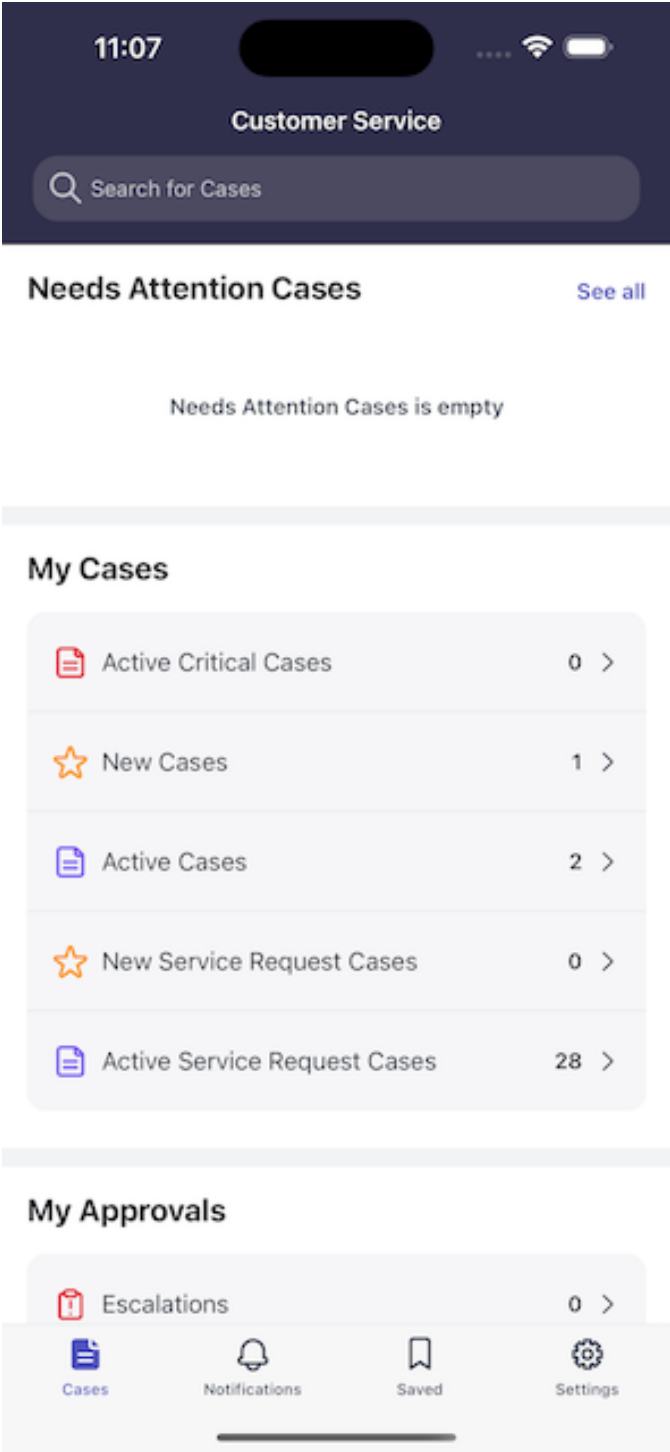
Para usar o Mobile Agent, os plug-ins necessários devem ser habilitados por um administrador. Se você for um administrador, consulte [Configurar Mobile Agent para Service Request Playbook](#) para obter informações sobre como configurar o Mobile Agent. Para obter instruções sobre como começar a usar o app depois que um administrador definir essas configurações, consulte [Get started with the Customer Service mobile application](#) .

Mobile Agent página inicial

Quando você abre o Mobile Agent e faz login, um inicializador de miniaplicativo é exibido com todos os miniaplicativos que estão configurados para esse inicializador.

O exemplo a seguir mostra a página inicial do Mobile Agent, que exibe uma visão geral dos casos.

Mobile Agent inicializador de applet para agentes



Tradução automática

O inicializador do applet inclui todos os applets necessários para abordar ou resolver casos de solicitação de serviço. Você tem acesso aos seguintes applets:

Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no estado Novo .
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais você tem acesso, mas que não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos nos estados Aberto , Aguardando informações e Resolvido .

Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no estado Novo .
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais você tem acesso, mas que não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos nos estados Aberto , Aguardando informações e Resolvido .

Para iniciar um applet, selecione-o no app.

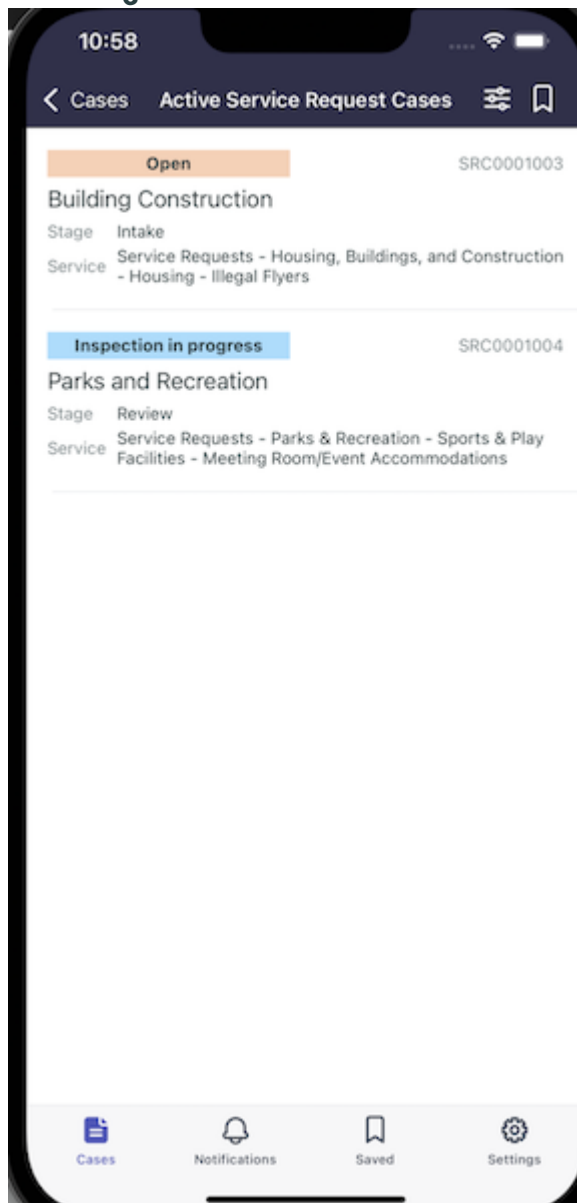
Applets e cartões

Cada applet na tela do inicializador do applet exibe os registros que correspondem à função do applet. O applet Solicitações de serviço ativas, por exemplo, quando tocado, exibe uma lista de todos os registros de casos ativos de solicitação de serviço.

O exemplo a seguir mostra uma exibição de cartão de solicitação de serviço com uma lista de todos os registros de caso de solicitação de serviço ativos.

Tradução automática

Mobile Agent Lista de cartões de caso de solicitação de serviço



Tradução automática

Os casos na lista são exibidos como cartões e o estado do caso é exibido na parte superior do cartão. Para obter mais informações sobre os estados de caso, consulte [Ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço do governo](#).

Selecione um cartão para ver os detalhes do registro do caso. Por exemplo, você pode ver a atividade do caso, as listas relacionadas e as escalações de caso, se houver.

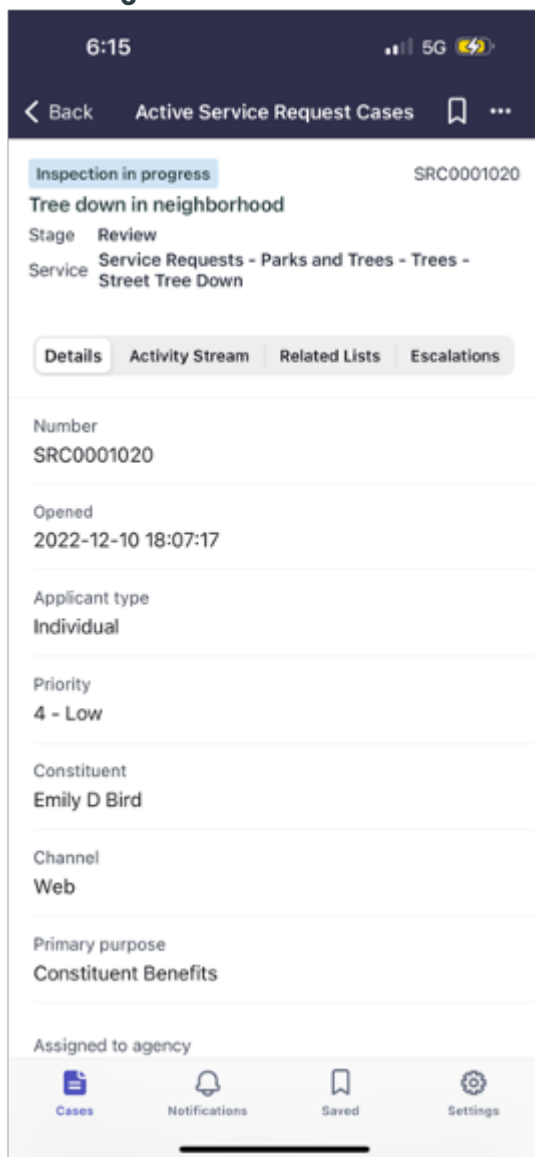
Você pode restringir ou classificar a lista de casos usando o ícone de filtro (ícone de .

Cartões de caso de solicitação de serviço no app Mobile Agent

Os cartões de caso no aplicativo Mobile Agent exibem informações semelhantes ao que você veria se estivesse exibindo um caso no Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de serviço e suas descrições, consulte [Formulário de caso de solicitação de serviço](#).

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nessa exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o constituinte, o canal, a finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de serviço

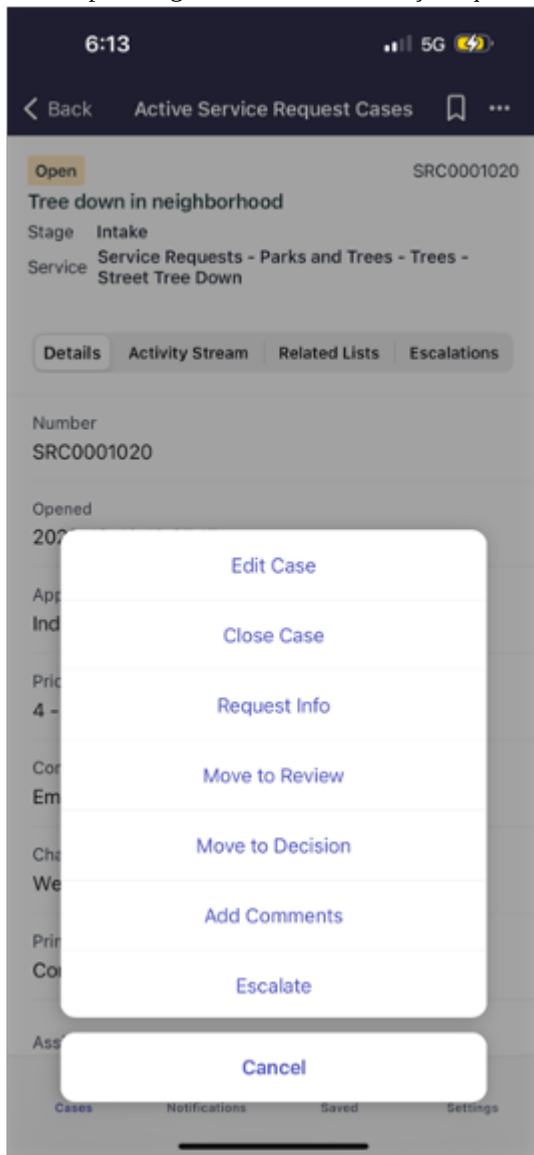


Como agente, você pode realizar várias ações em casos de solicitação de serviço no app Mobile Agent de dentro dos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode selecionar o ícone Mais ações (ícone) para ver uma lista de ações e selecionar o botão Voltar para retornar à lista de registros. Essas ações incluem:

- Editando o caso.
- Encerrando o caso.
- Solicitar mais informações do constituinte ou contato.
- Movendo o caso para revisão.
- Mover o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionando comentários.
- Escalando o caso.

Tradução automática

O exemplo a seguir mostra a lista de ações que você pode executar para um caso de solicitação de serviço.



Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no app Mobile Agent, consulte [Usando o Mobile Agent para executar tarefas de agente](#).

Cartões de caso de solicitação de informações no Mobile Agent

Os cartões de caso em Mobile Agent exibem informações semelhantes às que você veria se estivesse exibindo um caso em Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de informações e suas descrições, consulte [Formulário de caso de solicitação de informações](#).

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nessa exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o contato, o canal, a finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de informações

1:15

< Back

Active Information Request Case

...

Under Evaluation

IRC0001049

A Test IR for Business - 2

Stage Review

Service(product) Information Request - FOIA Request - FOIA Request

Priority 4 - Low

Details

Activity Stre...

Exemption C...

...

Number

IRC0001049

Opened

2023-03-27 09:39:32

Requesting on behalf of someone

False

On behalf of

Applicant type

Business

Business

Lemon Software

Business contact

Donnie Brasco Lemon Contact

Priority

Cases

Notifications

Saved

Settings

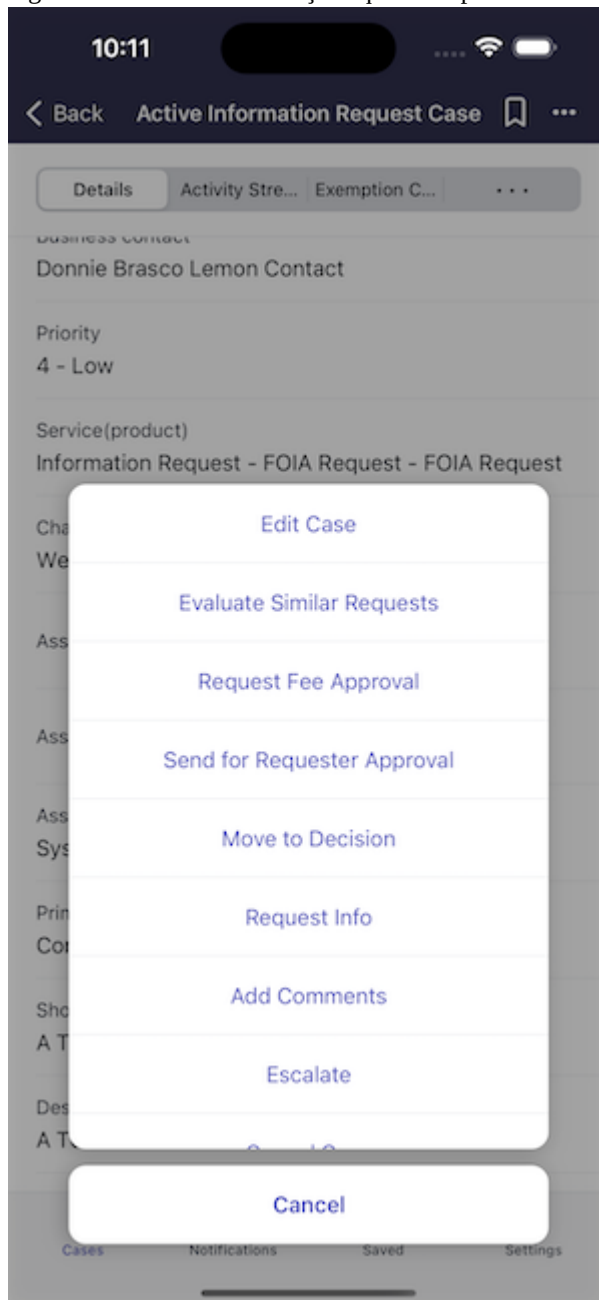
Tradução automática

Como agente, você pode realizar várias ações em casos de solicitação de informações no Mobile Agent de dentro dos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode

selecionar o ícone Mais ações (ícone ) para ver uma lista de ações e selecionar o botão Voltar para retornar à lista de registros. Essas ações incluem:

- Editando o caso.
- Encerrando o caso.
- Solicitar mais informações do solicitante.
- Solicitar aprovações de taxa.
- Avaliar solicitações de informações semelhantes.
- Mover o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionando comentários.
- Escalando o caso.

O exemplo a seguir mostra uma lista de ações que você pode executar para um caso de solicitação de



informações.

Tradução automática

Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no Mobile Agent, consulte [Usando o Mobile Agent para executar tarefas de agente](#).

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo móvel. Essa barra inclui as seguintes guias:



Casos

Exibe a página principal do caso. Use este inicializador de applet para acessar a funcionalidade de gestão de casos.



Exibe os casos salvos ou as listas de casos.



Configurações

Gerencia as configurações do aplicativo para celular.

Listas relacionadas no Mobile Agent

Você pode acessar as listas relacionadas listadas na tabela a seguir nos detalhes do caso.

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Ordens de serviço	Lista de pedidos de trabalho que foram criados para este caso. Você deve instalar o plug-in Field Service Management (com.snc.work_management) para exibir os pedidos de trabalho.
Tarefas de Caso	Exibe uma lista de tarefas de caso. Você pode exibir as seguintes informações para as tarefas de caso nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuído a • Prioridade
SLAs	Exibe uma lista dos acordos de nível de serviço (ANSs) de um caso. As seguintes informações de ANS estão incluídas nesta lista relacionada: • Tarefa • Fase de ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Tarefas Bloqueadas	Lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede você de avançar em direção a uma resolução de caso.
Grupos Relacionados	Lista de partes relacionadas, como os contatos ou constituintes que foram adicionados ao caso.
Casos Relacionados	Exibe uma lista dos casos relacionados a um caso. Você pode exibir as seguintes informações dos casos relacionados que estão incluídos nesta lista: • Número do caso • Estado • Descrição resumida • Contato Selecione um caso relacionado ou secundário para exibir os detalhes adicionais no formulário Caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento que foram anexados como uma solução proposta para o caso.
Documentos	Lista de documentos anexados para o caso.

Usando o Mobile Agent para executar tarefas de agente

Se você for um agente de serviço do governo, poderá gerenciar seus casos e receber atualizações em tempo real em seu dispositivo móvel com o Mobile Agent.

Com o Mobile Agent, você pode executar ações de rotina e aprovações do seu dispositivo móvel a qualquer hora e em qualquer lugar. A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode executar com o Mobile Agent

esteja você fazendo a triagem de um caso de solicitação de serviço ou atendendo a uma solicitação de informações.

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar alguma ação. 1. Na barra de navegação inferior, selecione Casos. 2. Selecione Novo para criar um caso ou selecione Ativo para ver uma lista dos casos ativos de solicitação de serviço. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes.

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
	4. Determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela. Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastrear solicitações de serviço do governo com o app ServiceNow Mobile Agent.
Editar um caso	1. Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Editar caso. Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Formulário de caso de solicitação de serviço.
Adicionar comentários a um caso	1. Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Adicionar comentários. 3. Nos campos Anotações de trabalho ou Comentários adicionais, adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada do fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Propor solução. 2. Nos campos Código de resolução e Anotações de resolução, adicione o código e as anotações que você propõe como solução para resolver o caso e selecione Enviar.

Tradução automática

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Solicitar informações. 2. No campo Comentários adicionais, adicione mais comentários sobre a solicitação.
Escalar um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Escalar. 2. Na caixa de diálogo Escalações, preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	1. No inicializador do miniaplicativo, selecione o miniaplicativo Escalações. 2. Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Encerrar um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Fechar caso. 2. Nos campos Código de resolução e Anotações de resolução, insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar alguma ação. 1. Na barra de navegação inferior, selecione Casos. 2. Selecione Novo para criar um caso ou selecione Ativo para ver uma lista dos casos ativos de solicitação de serviço. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes. 4. Determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
	Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastrear solicitações de informações com o Mobile Agent .
Editar um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Editar caso. Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Formulário de caso de solicitação de informações.
Adicionar comentários a um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Adicionar comentários. 3. Nos campos Anotações de trabalho ou Comentários adicionais, adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada do fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Propor solução. 2. Nos campos Código de resolução e Anotações de resolução, adicione o código e as anotações que você propõe como solução para resolver o caso e selecione Enviar.
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Solicitar informações. 2. No campo Comentários adicionais, adicione mais comentários sobre a solicitação.

Tradução automática

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Escalar um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Escalar. 2. Na caixa de diálogo Escalações, preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	1. No inicializador do miniaplicativo, selecione o miniaplicativo Escalações. 2. Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Avaliar solicitações semelhantes	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Avaliar solicitações semelhantes. 2. Na caixa de diálogo Escalações, preencha os detalhes da escalação.
Enviar para aprovação do solicitante	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Enviar para aprovação do solicitante. 2. Na caixa de diálogo Enviar para aprovação do solicitante, preencha os detalhes da escalação.
Solicitar aprovação de taxa	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Solicitar aprovação de taxa. 2. Na caixa de diálogo Escalações, preencha os detalhes da escalação.
Exibir check-list de isenção	1. No inicializador do miniaplicativo, selecione o miniaplicativo Lista de verificação de exceção. 2. Revise a lista de isenções da Lei de Acesso à Informação (FOIA) ou da Lei de Registros Públicos e selecione uma ou mais isenções, se aplicável.

Tradução automática

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Encerrar um caso	1. Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Fechar caso. 2. Nos campos Código de resolução e Anotações de resolução, insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.
Cancelar um caso	Toque no ícone Mais ações (ícone ) e selecione Cancelar caso .

Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent

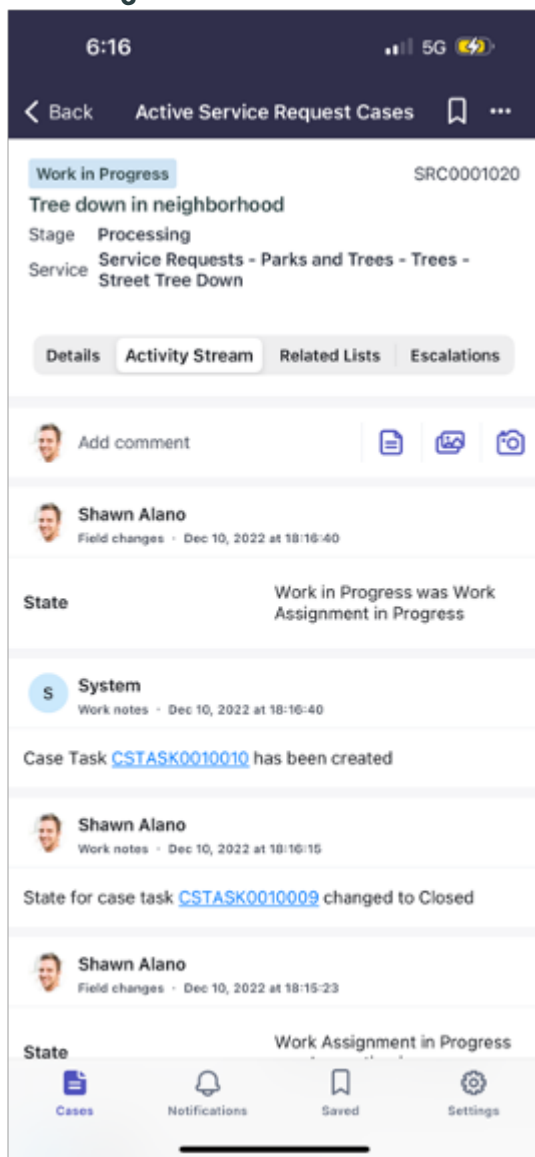
Se você for um agente de serviço do governo, poderá acessar o fluxo de atividades de dentro do cartão do caso no Mobile Agent. Você também pode se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho em um registro, o que significa que você pode retransmitir e rastrear informações com mais eficiência.

Usando o fluxo de atividades

Como agente, você pode usar o fluxo de atividades para se comunicar com os constituintes e rastrear as informações em um registro. Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando a lista relacionada do fluxo de atividades.

O exemplo a seguir mostra a exibição de informações da atividade de um registro no Mobile Agent.

Mobile Agent fluxo de atividades



Tarefas do agente no fluxo de atividades móvel

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode fazer no fluxo de atividades no Mobile Agent.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir comentários, anexos ou tarefas de caso para o caso	Role pela seção Fluxo de atividades para exibir todos os comentários, anexos e tarefas de caso que estão associados ao serviço ou ao caso de solicitação de informações.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	- Selecione Adicionar comentário. - Na seção Compor, adicione as informações ao campo de texto.

Tradução automática

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	3. (Opcional) Marque a caixa de seleção para tornar o comentário ou a anotação de trabalho publicamente visível. 4. Selecione Publicar. A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e visíveis somente para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Adicionar fotos ou anexos	• Selecione o ícone de documento (ícone de ) para anexar um documento ao caso. • Selecione a câmera  ícone para tirar uma foto e anexar ao caso. • Selecione o ícone da galeria ( da galeria) para anexar uma foto existente ao caso.

Rastrear solicitações de serviço do governo com o app ServiceNow Mobile Agent

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de serviço atribuídas a você usando o app ServiceNow Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso na aplicação Mobile Agent, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso, a prioridade e o status.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de serviço do governo.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra a aplicação ServiceNow Mobile Agent.
2. Em **Meus casos**, selecione um dos applets na tabela a seguir.

Lista de applets de solicitação de serviço

Applet	Descrição
Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso no estado Novo .
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso que ainda não foram resolvidos ou cancelados. Esses casos podem estar nos estados Aberto , Aguardando informações ou Resolvido .

3. Selecione o caso de solicitação de serviço para o qual você verá mais detalhes.

Para obter uma descrição detalhada dos campos de caso de solicitação de serviço, consulte [Formulário de caso de solicitação de serviço](#).

Rastrear solicitações de informações com o Mobile Agent

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de informações atribuídas a você usando o Mobile Agent no seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso no app Mobile Agent, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso, a prioridade e o status.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de caso de solicitação de informações.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o ServiceNow Mobile Agent.
2. Em **Meus casos**, selecione um dos applets na tabela a seguir.

Lista de applets de solicitação de informações

Applet	Descrição
Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso no estado Novo .
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso que não foram resolvidos ou cancelados. Esses casos podem estar nos estados Aberto , Aguardando informações ou Resolvido .

3. Selecione o caso de solicitação de informações para o qual você deseja ver mais detalhes.

Para obter uma descrição detalhada dos campos de caso de solicitação de informações, consulte [Formulário de caso de solicitação de informações](#).

Usando Virtual Agent para Public Sector Digital Services

Como administrador, você pode usar Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.

Com Virtual Agent, que está disponível por assinatura, você pode criar tópicos de conversa que ajudam seus constituintes com tarefas de autoatendimento. Por exemplo, você pode criar tópicos Virtual Agent que permitem que os constituintes enviem casos de serviço do governo ou os ajudem a encontrar informações relevantes sobre regulamentos ou benefícios do governo.

Como administrador ou autor de tópico, você pode criar seus próprios tópicos de conversa do setor público personalizados. Ou você pode usar conversas pré-criadas que estão disponíveis com a plataforma [Virtual Agent e o plug-in Atendimento ao cliente Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) e modificá-las para casos de uso do setor público.

Ao criar ou modificar tópicos, você também pode usar componentes pré-criados chamados de *blocos de tópico*. Esses blocos são subfluxos que executam elementos de conversa ou tarefas comuns em uma conversa, como adicionar ou recuperar registros. Blocos de tópicos pré-criados estão incluídos na plataforma [Virtual Agent e nas conversas Atendimento ao cliente. Os blocos de tópico permitem que os autores do tópico adicionem rapidamente funções padrão a Virtual Agent conversas, simplificando o design e a manutenção da conversa.

A aplicação Public Sector Digital Services Core fornece vários blocos de tópico que você pode usar em conversas do setor público:

- Solicitar serviço para constituinte: solicita que os constituintes selecionem um tipo de serviço de governança.
- Criar membros adicionais do setor público: solicita que os constituintes adicionem outras pessoas que tenham um interesse autorizado em um problema ou caso.

Para saber mais sobre blocos de tópico e como usá-los em Virtual Agent conversas, consulte Como [maximizar a reutilização de código com blocos de tópico](#) .

Antes de criar Virtual Agent tópicos para casos de uso do setor público

Antes de criar Virtual Agent conversas, revise os pré-requisitos a seguir e o processo básico para trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent.

- [Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations](#) (com.sn_csm.virtualagent) para acessar conversas pré-criadas Atendimento ao cliente e blocos de tópico.
- Determine os casos de uso do setor público para os tópicos a serem criados.
- Em Designer do Virtual Agent:
 - [Visualize \(teste\) tópicos pré-criados e blocos de tópicos](#) , como os blocos do setor público, para ver como eles funcionam. Use o filtro **Tipo** para classificar a lista de itens, como blocos de tópico, na página Tópicos.
 - Se você quiser usar um tópico pré-criado ou bloco de tópicos, [duplique](#) e [publique](#) -o.
 - Adicione as cópias apropriadas de blocos de tópico, como os blocos de tópico do setor público, ao tópico de origem (de chamada). Para saber mais sobre como adicionar

blocos de tópico a uma conversa, consulte [Adicionar um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico](#) 

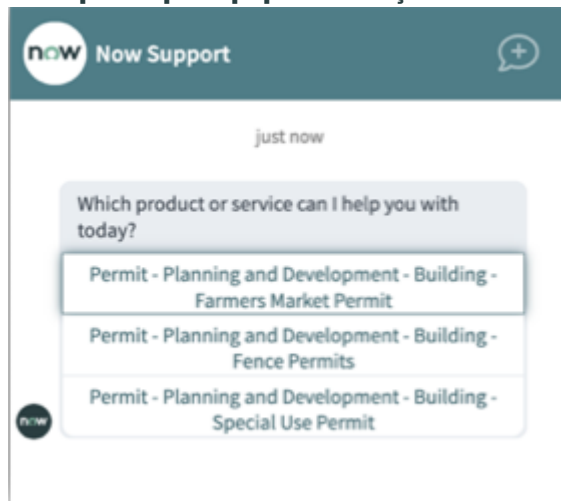
Nota:

Você pode usar os dois blocos de tópico do setor público em uma conversa.

Solicitar serviço para bloco de tópico de constituinte

Use este bloco de tópico em uma conversa para solicitar que os constituintes selecionem um serviço em uma lista de serviços governamentais disponíveis, por exemplo, permissões ou licenças. Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópico.

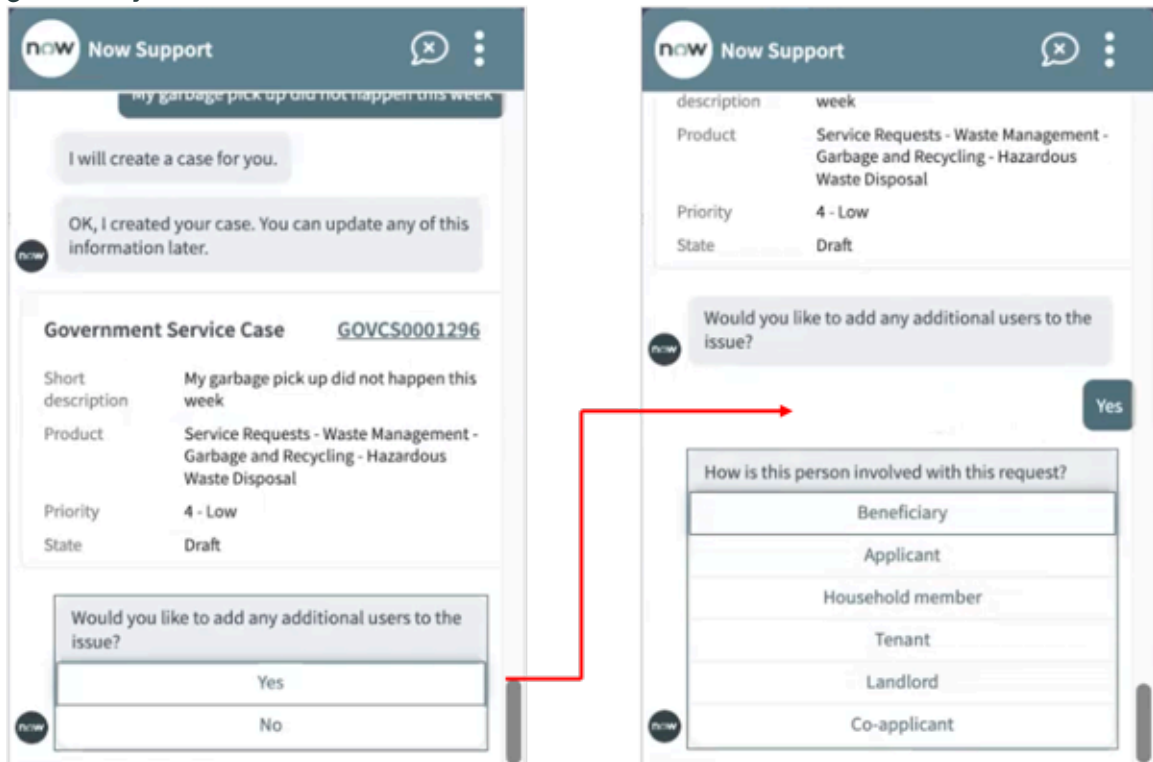
Exemplo de prompt para serviços



Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

Use este bloco de tópico para permitir que seus constituintes especifiquem outras pessoas, como membros da família ou outros indivíduos autorizados, que podem exibir um caso ou problema. Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópico.

Exemplos de solicitações para adicionar membros a um caso de serviço de governança



Ao usar este bloco de tópico em uma conversa, você especifica os parâmetros de entrada do tópico de origem (chamada) para o bloco de tópico.

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

Parâmetro	Descrição
id_do_caso	sys_id do registro de caso do setor público criado.
case_type	Extensão do serviço do setor público de base.

Usando o Espaço configurável do CSM para Public Sector Digital Services

Configure o espaço configurável do CSM para seus agentes e expanda a IU do espaço para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Como criar e resolver tarefas de caso como um agente de serviço de governança no Espaço configurável do CSM

As tarefas de caso de solicitação de serviço em Public Sector Digital Services são criadas e atribuídas automaticamente aos agentes conforme cada caso de solicitação de serviço passa pelo ciclo de vida. Os agentes de serviço de governança podem exibir e concluir essas tarefas de caso (ou até mesmo criar suas próprias tarefas) no Espaço configurável do CSM.

Exibir tarefas de caso de solicitação de serviço existentes no Espaço configurável do CSM

Exiba uma lista das tarefas de caso associadas a um caso de solicitação de serviço, independentemente de a tarefa de caso ter sido criada automaticamente ou manualmente, no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_gsm.agency_manager`, `sn_gsm.government_service_manager`, `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.business_agent`, `sn_gsm.agency_constituent_agent` ou `sn_gsm.agency_agent`

Procedimento

1. No menu Listas na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até **Solicitações de Serviço > Todos**.
2. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
3. No cabeçalho Lista relacionada, abra a lista relacionada Tarefas selecionando **Tarefas de caso**.
Todas as tarefas associadas a este caso de solicitação de serviço são exibidas.

O que Fazer Depois

Para exibir uma lista de todas as tarefas de caso de solicitação de serviço que foram atribuídas a um agente em sua agência, navegue até **Listas > Tarefas de casos de serviço de governança > Todos**.

Como criar uma tarefa de caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM

Crie manualmente tarefas de caso a partir de informações que você coletou de um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_gsm.agency_manager`, `sn_gsm.government_service_manager`, `sn_gsm.constituent_agent`, `sn_gsm.business_agent`, `sn_gsm.agency_constituent_agent` ou `sn_gsm.agency_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente cria uma tarefa de caso de solicitação de serviço, o sistema usa as informações do caso de solicitação de serviço para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de caso. Os agentes podem usar informações preenchidas automaticamente, bem como os dados coletados do usuário final, para criar tarefas de caso de solicitação de serviço. Depois que o agente cria e salva uma tarefa de caso, ela aparece na lista relacionada Tarefas de caso no formulário de caso de solicitação de serviço.

Procedimento

1. Abra o caso.
2. Na lista relacionada Tarefas de caso, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço](#).
4. Selecione **Salvar**.

Como resolver uma tarefa de caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM

Resolva um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM. Depois que todas as informações tiverem sido adicionadas aos comentários ou anotações de trabalho de uma tarefa de caso de solicitação de serviço, você poderá marcar a tarefa de caso como resolvida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Navegue até o menu Listas na barra lateral Espaço configurável do CSM.
2. No menu Listas em Espaço configurável do CSM, navegue até **Solicitações de Serviço > Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
4. Na lista relacionada Tarefas, selecione o número da tarefa.
5. Adicione anotações de trabalho ou comentários adicionais.
A tarefa de caso não pode ser resolvida sem adicionar anotações de trabalho ou comentários.
6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Fechar**.

Adicionar partes relacionadas aos itens recebidos

Adicione partes relacionadas a um item recebido na aplicação Public Sector Digital Services para que os contatos, negócios, constituintes ou agências possam obter o nível de acesso correto para executar as ações necessárias para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione o ícone  na barra lateral.
2. Navegar até **Item recebido > Todos**.
3. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar as partes relacionadas.
4. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registro de partes relacionadas

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um usuário de contato, consumidor ou colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base: ○ Negócio autorizado ○ Contato autorizado ○ Constituinte autorizado ○ Residência Autorizada ○ Agência autorizada ○ Usuário autorizado

Campo	Descrição
	○ Constituinte Listado ○ Agência listada
Caso	Número do caso gerado automaticamente.
Empresa, constituinte, residência ou usuário	Contato responsável pelo caso.
Responsabilidade	Nível de acesso às informações do caso. Quando você seleciona o tipo de parte relacionada, a responsabilidade associada é adicionada por padrão. Se o tipo de parte relacionada for alterado, a responsabilidade que corresponde ao tipo de parte relacionada será atualizada de acordo. Nota: Se o tipo de parte relacionada for selecionado, mas o campo de responsabilidade não for preenchido automaticamente, seus contatos não terão acesso ao produto vendido (serviço recebido) e ao caso associado.

6. Selecione **Enviar**.

As partes relacionadas são adicionadas ao caso.

Resultado

Depois que uma parte relacionada é adicionada ao caso como um representante autorizado com uma função funcional, a parte relacionada pode executar as seguintes ações:

- Encerre um caso.
- Crie um caso para o serviço recebido (produto vendido).
- Receba notificações sobre atualizações de caso.
- Atualize as tarefas de caso visíveis ao cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.
- Aceite ou rejeite uma solução.

Criar um registro de negócios no Espaço configurável do CSM

Se você for um agente de serviço do governo, crie um registro de negócios em Espaço configurável do CSM diretamente de uma solicitação de serviço, interação ou caso quando um incidente for relatado por um constituinte, negócios ou contato comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione **Interações > Todos**.

2. Selecione o número da interação para abrir um registro de interação existente ou selecione o novo ícone  para criar uma interação.

3. Selecione o tipo de interação e atribua a interação a um usuário.
4. **Opcional:** Insira uma descrição resumida da interação.
5. Selecione **Salvar**.
6. Selecione **Criar negócio** e preencha os campos.
Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Formulário de Perfil de negócios](#).
7. Selecione **Enviar**.
O negócio agora está vinculado à interação e uma nova guia é aberta com os detalhes do negócio.

Definir uma exibição padrão na plataforma Public Sector Digital Services

Personalize a exibição padrão no espaço da plataforma Public Sector Digital Services para que a lista relacionada Itens recebidos seja exibida em um registro de negócio, constituinte ou agência.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até um registro de empresa, constituinte ou agência na plataforma Public Sector Digital Services.
2. Selecione o ícone de controles de lista (ícone de controles de ) e aponte para **Exibir**.
3. Selecione **PSDS** no menu suspenso.

Resultado

A exibição do usuário foi alterada e a lista relacionada Itens recebidos pode ser visualizada.

Soluções de análise e relatório para Public Sector Digital Services

Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo Platform Analytics] pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Análise da plataforma fornece KPIs e parâmetros de comparação para medir os serviços de governança fornecidos aos constituintes.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta Solução de análise e relatório e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Platform Analytics Administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

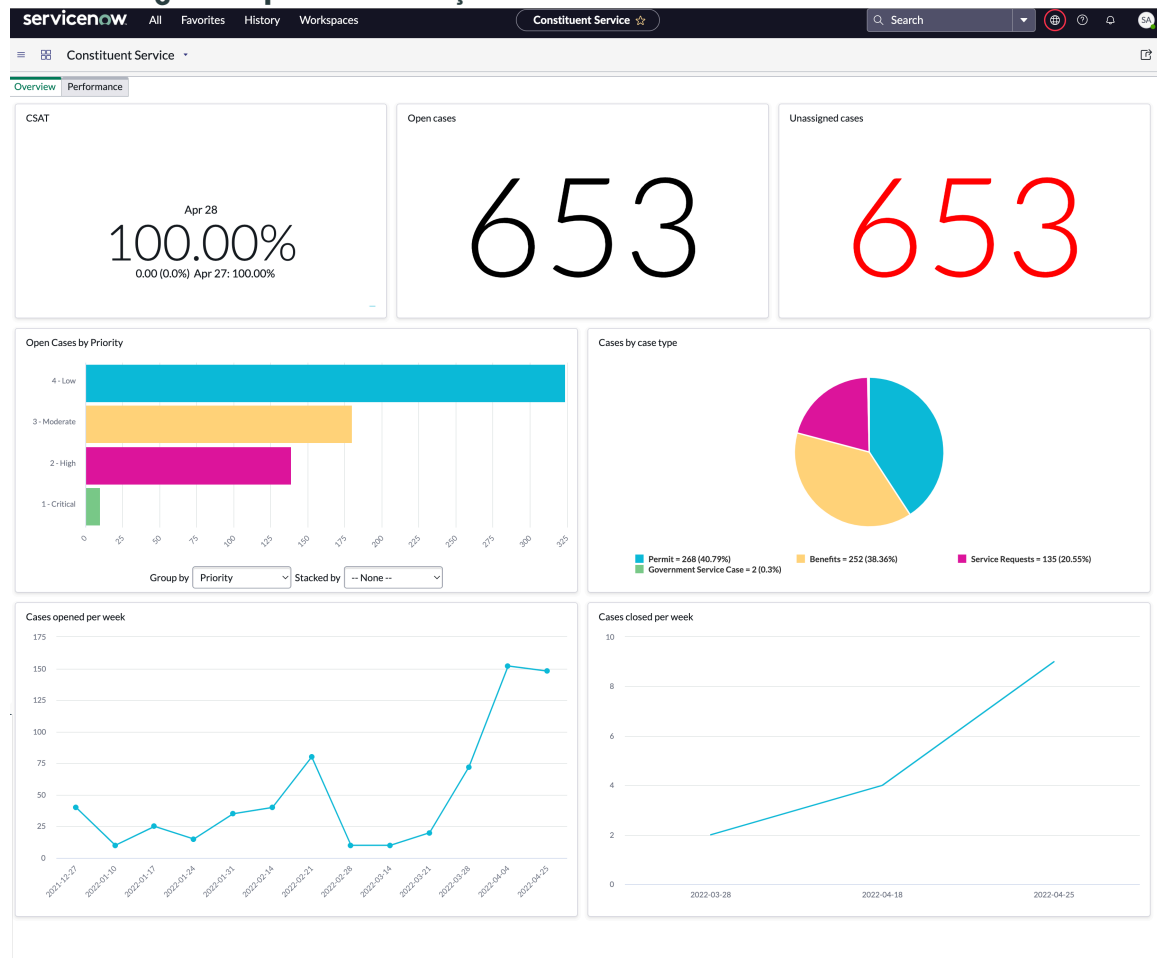
Tópicos relacionados

[Soluções de análise e relatório](#) 

Painel de serviço do constituinte

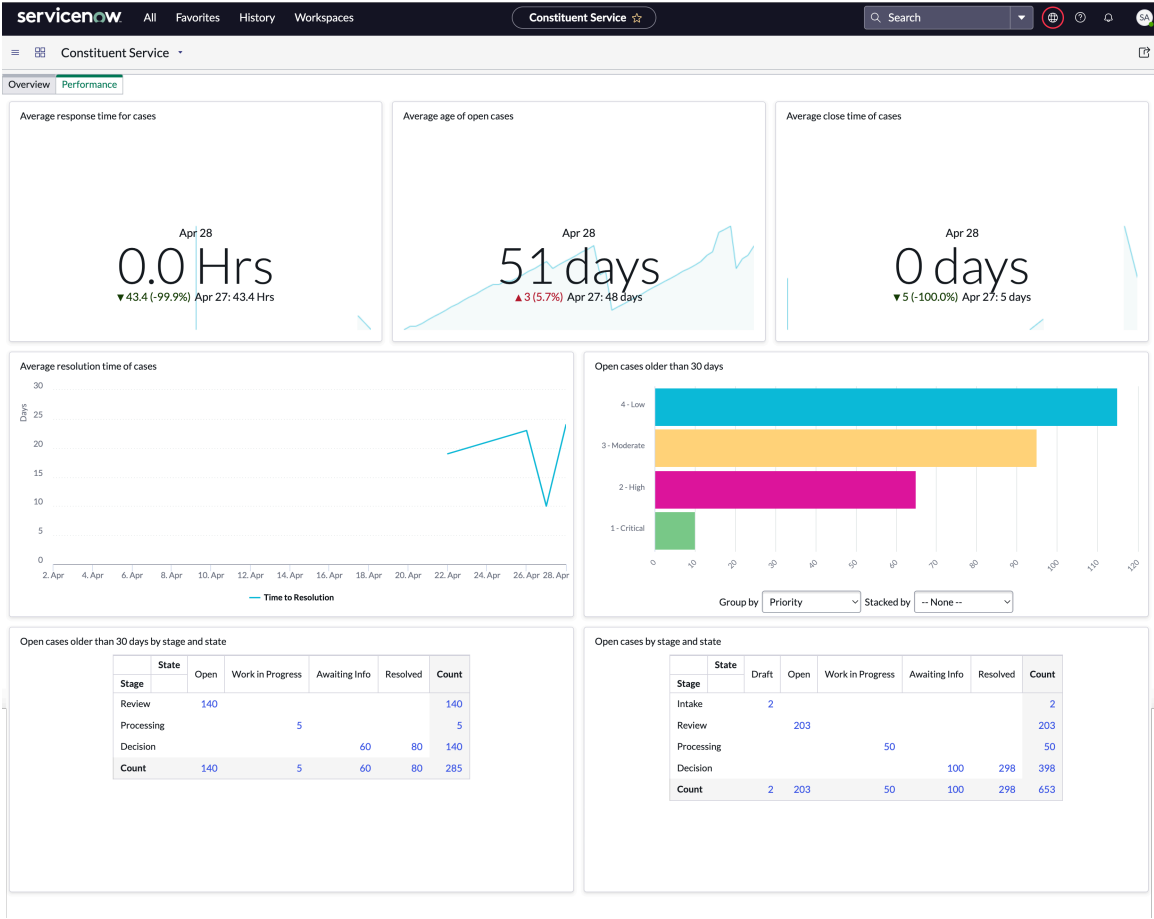
Use este painel para monitorar a integridade dos serviços ao cidadão, obter informações sobre a eficiência com que os casos do governo são tratados e avaliar o desempenho geral dos serviços oferecidos.

Guia Visão geral do painel de serviço constituinte



Tradução automática

Guia Desempenho do painel de serviço constituinte



Tradução automática

Funções necessárias de Now Platform

- sn_gsm.constituent_agent, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_gsm.constituent_admin, necessário para editar o painel.

Acessar o painel de serviço constituinte

Para abrir o painel, navegue até **Todos > Autoatendimento > Painéis > Serviço do constituinte**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel de serviços constituintes

Usuário	Uso do painel
Administrador ou agente	Cria e monitora casos de constituintes para acelerar a resolução de casos e aumentar a satisfação do cliente. Faz o seguinte:

Casos de uso do painel de serviços constituintes

Usuário	Uso do painel
	• Rastreia os casos que foram abertos por um período de tempo. • Monitora o número de casos para um determinado tipo de serviço. • Analisa o tempo médio de encerramento dos casos para cada tipo de serviço. • Analisa os detalhes de casos para tipos de serviço específicos.
Gerente de serviço de governança	Monitora a integridade dos serviços de governança. Rastreia a resolução de casos para orientar melhorias nos processos de entrega de serviço e no desempenho do agente.

Indicadores

Tempo médio de resposta para casos

Horas médias para os agentes responderem a um novo caso do governo. Essa pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Duração somada do FirstResponseTime}]] / [[\text{GSM-Número de casos respondidos}]]$

GSM-Número de casos em aberto

Número de casos em aberto criados diariamente.

GSM-CSAT

Pontuação de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Número de clientes satisfeitos (índice de satisfação do cliente)}]] / [[\text{GSM-Número de entrevistados da pesquisa de índice de satisfação do cliente}]] * 100$.

GSM- Tempo médio de encerramento dos casos

Número médio de dias para encerrar casos. Esta pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Soma da duração dos casos encerrados}]] / [[\text{GSM-Número de casos encerrados}]] / 24$.

GSM: idade média dos casos em aberto

Número médio de dias que os casos permanecem abertos. A pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Soma da idade dos casos em aberto}]] / [[\text{GSM-Número de casos em aberto}]] / 24$.

Tempo médio de resolução de casos

Número médio de dias para resolver casos. A pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Duração somada de casos resolvidos}]] / [[\text{GSM-Número de casos resolvidos}]] / 24$

Tempo médio de resposta do caso de GSM

Duração média de tempo para um agente responder a um caso. A pontuação é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Duração somada de FirstResponseTime}]] / [[\text{GSM-Número de casos respondidos}]]$.

GSM_Número de casos resolvidos

Contagem diária de casos do governo resolvidos. O objetivo deste indicador é maximizar a contagem.

GSM-Número de casos encerrados

Contagem diária de casos encerrados.

GSM-Número de casos respondidos

Contagem diária de casos aos quais os agentes responderam.

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

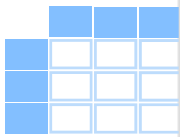
- GSM - Duração somada dos casos encerrados (horas)
- Duração somada de GSM do FirstResponseTime (horas)
- GSM - soma da idade dos casos em aberto
- GSM - Duração somada dos casos resolvidos (horas)

Detalhamentos

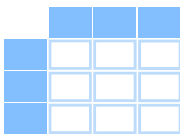
- GSM — Conta
- GSM-Idade
- GSM-AssignedTo
- GSM - Grupo de atribuição
- Categoria GSM
- Canal GSM
- GSM-Contact
- GSM-Prioridade
- GSM — Produto
- GSM-Estado

Visualizações de dados

Visualizações de dados do painel de serviços constituintes

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto com mais de 30 dias por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_cases]	Resumo detalhado de casos em aberto com mais de um mês, organizados por fase e estado.
Casos em aberto	 Pontuação	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_cases]	Número total de casos governamentais não resolvidos no sistema.

Visualizações de dados do painel de serviços constituintes

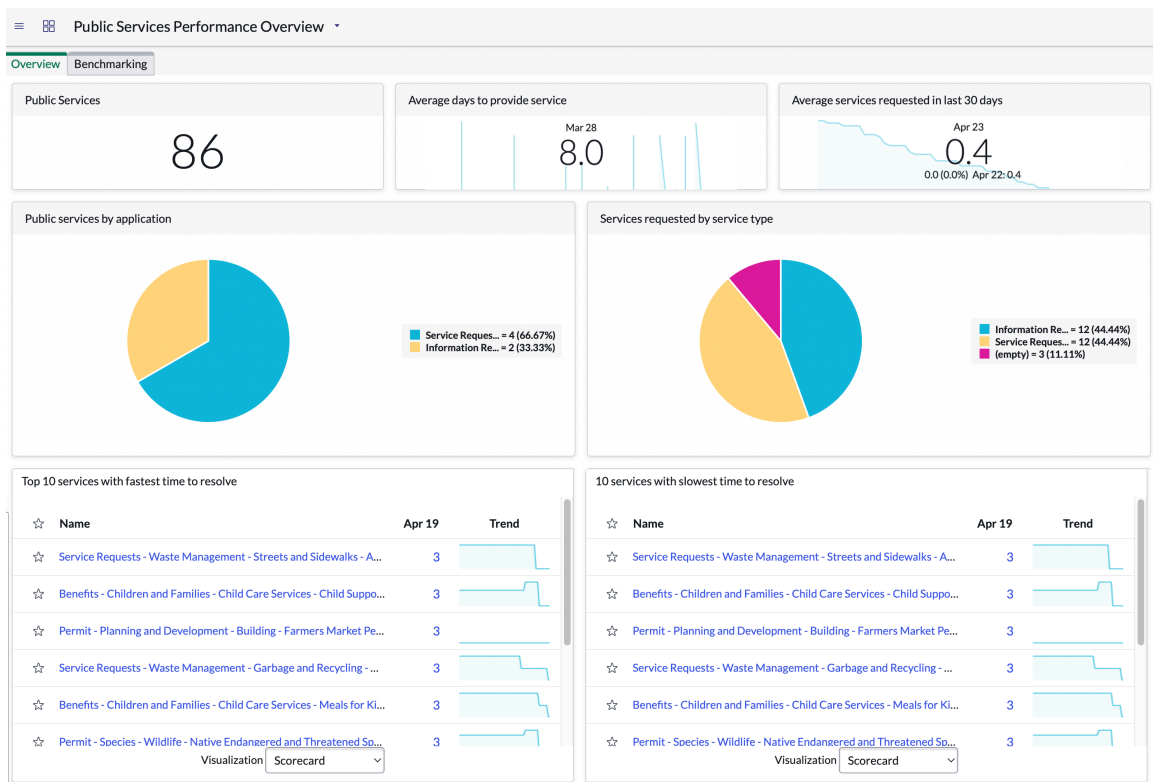
Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos abertos por semana	 Linha	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tendência semanal de novos casos governamentais abertos.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Barra horizontal	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos em aberto do governo com mais de 30 dias.
Casos não atribuídos	 Pontuação	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Número total de casos do governo ainda não atribuídos a agentes.
Casos por tipo de caso	Pizza	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Percentual de casos governamentais por tipo de caso.
Casos em aberto por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Resumo detalhado de casos governamentais em aberto, organizados por fase e estado.
Casos encerrados por semana	 Linha	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tendência semanal em casos do governo encerrados por agentes.
Casos em aberto por prioridade	Barra horizontal	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos governamentais não atribuídos por prioridade.

Tradução automática

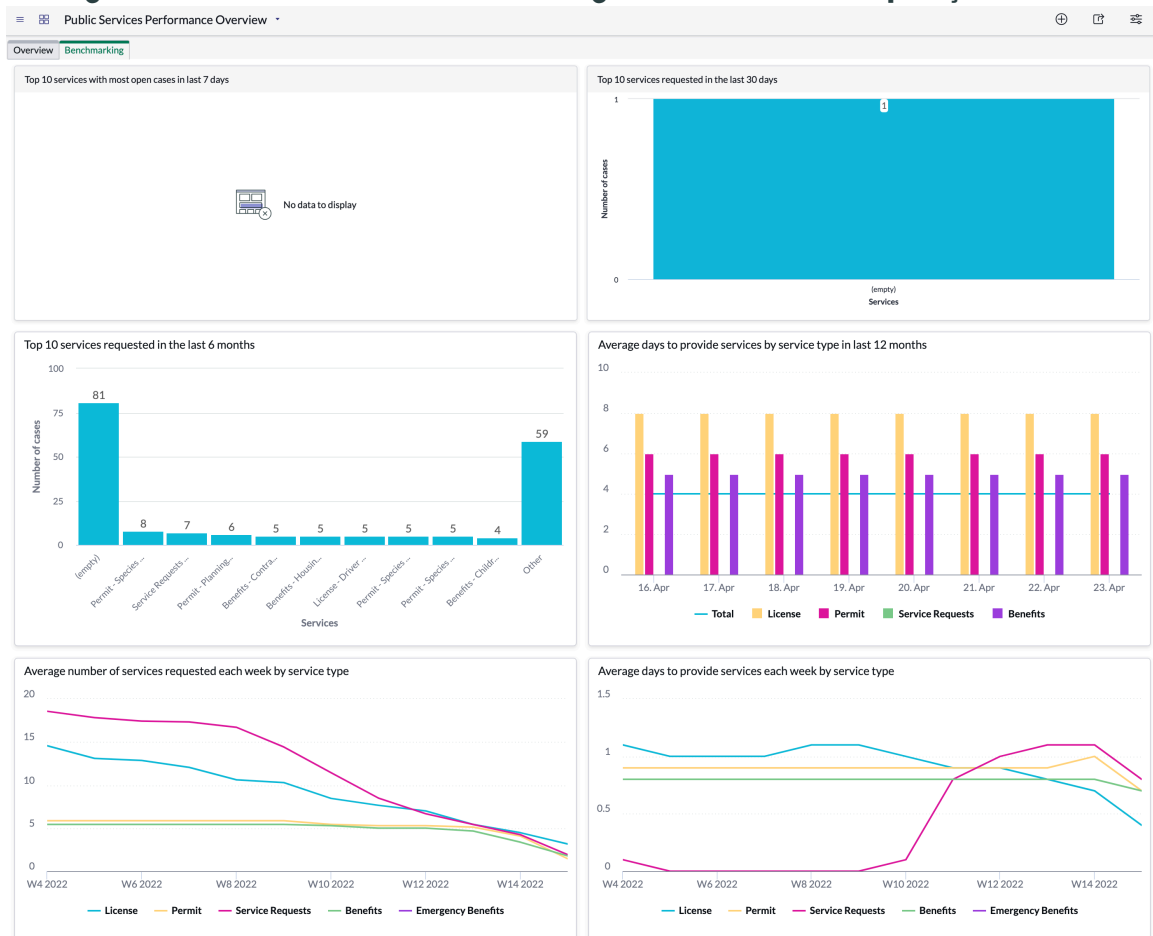
Painel Visão geral do Public Services Performance

Use o painel Visão geral do desempenho de serviços públicos para avaliar os principais indicadores de desempenho e visualizações de dados em serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.

Visão geral do Public Services Performance – Guia Visão geral



Visão geral do Public Services Performance – guia Parâmetro de comparação



Tradução automática

Funções necessárias de Now Platform

- sn_gsm.service_offered_viewer, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_gsm.service_offered_admin, necessário para editar o painel.

Acesse o painel Visão geral do Public Services Performance

Para abrir o painel, navegue até **Todos > Autoatendimento > Painéis > Visão geral do desempenho de serviços públicos**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Painel Visão geral do Public Services Performance Casos de uso

Usuário	Uso do painel
Administrador	Analisa as informações de parâmetro de comparação para rastrear os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.
Gerente de serviço de governança, visualizador de serviço e proprietário	Monitora os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências. Faz o seguinte: • Observa tendências e padrões de curto e longo prazo na entrega de serviços. • Identifica oportunidades para melhorar a resolução de casos, o desempenho do agente e a experiência de serviço.

Indicadores

Contagem de casos de GSM-Government para serviços solicitados

Número diário de serviços governamentais solicitados por constituintes, empresas e agências.

GSM-média de casos governamentais para serviços solicitados

Média diária de casos do governo para serviços solicitados por constituintes, empresas e agências. A média é calculada usando esta fórmula: $[[\text{Contagem de casos de GSM-Government para serviços solicitados}]]/30$.

GSM - Duração média da resolução de casos governamentais

Número médio de dias para resolver casos governamentais.

GSM - Número médio de serviços fornecidos a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços de governança solicitados por trabalho, por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: $[[\text{GSM-Dias médios para fornecer serviços por tipo de serviço}]]/7$.

GSM - Duração média da resolução de casos governamentais nos últimos 365 dias

Número médio de dias para resolver casos governamentais nos últimos 12 meses.

GSM - Número médio de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços de governança solicitados semanalmente por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: $[(\text{GSM} - \text{Contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço}) / 7]$.

GSM-contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Número médio de serviços de governança solicitados a cada semana, por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM - Média de dias para fornecer serviços por tipo de serviço

Contagem de serviços do governo fornecidos a cada semana por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM — Serviços de governança com tempo de resolução mais rápido/mais demorado

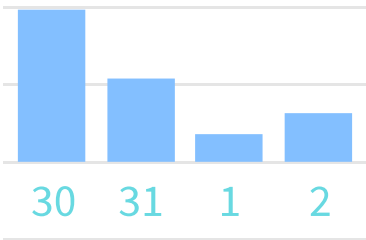
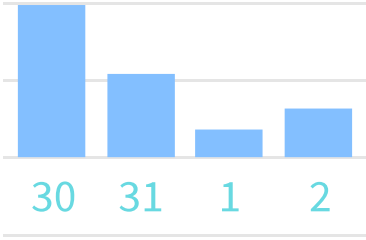
Serviços de governança que têm os tempos de resolução mais rápidos e mais lentos.

Detalhamentos

- GSM - Grupo de atribuição
- GSM-Governo.ServiçoOferecido.Tipo
- GSM — Produto
- GSM-Estado

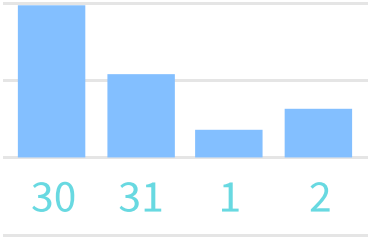
Visualizações de dados

Painel Visão geral do Public Services Performance Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
10 principais serviços solicitados nos últimos 30 dias		Caso de serviço de governança [sn_gsm_governm solicited case]	10 principais serviços solicitados em um período de 30 dias (mensal).
10 principais serviços com mais casos em aberto nos últimos 7 dias		Caso de serviço de governança [sn_gsm_governm solicited case]	10 principais serviços solicitados em um período de sete dias (semanais).

Tradução automática

Painel Visão geral do Public Services Performance Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
10 principais serviços solicitados nos últimos 6 meses		Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados ao longo de um período de 6 meses.
Serviços solicitados por tipo de serviço	 de pizza	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case] Gráfico	Distribuição (percentual) de serviços solicitados por constituintes, empresas e agências.
Serviços públicos		Definição de serviço [sn_gsm_government_service_model]	Número total de todos os serviços de governança disponíveis no sistema.

Tradução automática

Painel Visão geral do Public Services Performance Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Serviços públicos por aplicação	 de pizza	Definição de serviço [sn_gsm_government_service_model]	Distribuição (percentual) de serviços de governo disponíveis no sistema.
		Gráfico	

Referência do Public Sector Digital Services

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Public Sector Digital Services.

Componentes instalados com Public Sector Digital Services Core

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e fluxos, são instalados quando você ativa o plug-in Public Sector Digital Services Core.

Os plug-ins a seguir são ativados quando você habilita o plug-in Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core):

- Componentes de IU para Portais de clientes (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Nota: A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: Para obter informações sobre as funções instaladas ao ativar o plug-in Public Sector Digital Services Core, consulte [Funções instaladas com Public Sector Digital Services Core](#).

Tradução automática

Tabelas instaladas com Public Sector Digital Services

Tabelas instaladas com Public Sector Digital Services

Tabela	Descrição
Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tabela de casos de serviço de governança Nota: Esta tabela é uma extensão da tabela Caso [sn_customerservice_case].
Perfil do constituinte [sn_gsm_constituent_profile]	Tabela de perfil de constituinte
Definição do serviço [sn_gsm_government_service_model]	Tabela de definição de serviço Nota: Esta tabela é uma extensão da tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Solicitação de registro do negócio [sn_gsm_business_registration]	Tabela para uma nova solicitação de registro comercial

Fluxos instalados com Public Sector Digital Services

Fluxos instalados com Public Sector Digital Services

Fluxo	Descrição
Criar bloqueado por registro se a tarefa de caso estiver associada ao caso do governo [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Cria um registro bloqueado por se a tarefa de caso estiver associada a um caso governamental.
Criar bloqueado por registro se o caso do governo precisar de informações do cliente [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Cria um registro bloqueado por se o caso do governo precisar de mais informações do cliente.
Resolver bloqueado pelo registro se a tarefa de caso estiver fechada e associada ao caso de governança [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Remove o registro bloqueado por para o caso do governo associado se o caso do governo for resolvido.
Resolver bloqueado pelo registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso do governo [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Remove o registro bloqueado por se a tarefa de caso for encerrada.

Tradução automática

Funções instaladas com Public Sector Digital Services Core

A aplicação Public Sector Digital Services Core usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Funções principais

Funções do constituinte

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
constituente [sn_gsm.constituent]	Permite que os constituintes solicitem serviços e gerenciem suas informações, casos de serviço de governança e serviços recebidos.	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.Consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituente_agente [sn_gsm.constituent_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Ler, gravar e atualizar casos de serviço de governança para todos os constituintes. • Ler, gravar e atualizar registros constituintes.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent
constituente_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e gerem casos de serviço do governo em nome de qualquer constituinte.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituente_admin [sn_gsm.constituent_admin]	Fornecer aos agentes acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e excluam registros constituintes.	sn_gsm.constituent_writer

Tradução automática

Funções do constituinte

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
constituente_escritor [sn_gsm.constituent_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar registros constituintes.	sn_gsm.viewer_constituente
Gravador da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Fornece acesso de criação, leitura e gravação para itens-base de instalação.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituente_viewer [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura aos registros constituintes.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Visualizador de item-base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura a itens-base de instalação	sn_gsm.report_viewer

Funções de negócios

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerenciem informações, casos de serviço de governança e serviços recebidos.	• sn_customerservice.Consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Fornece a uma parte interessada do negócio acesso de administrador a uma conta do negócio. Esta função tem acesso a todos os dados na conta do negócio.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Permite que uma parte interessada do negócio gerencie casos	• sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.business_contact

Funções de negócios

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de serviço do governo para uma conta de negócios e contas secundárias associadas. Esta função pode executar as seguintes ações: • Crie um caso em nome de outro contato comercial. • Exibir uma lista de casos pertencentes ao negócio. • Edite casos que pertençam ao negócio.	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerem casos de serviço do governo em nome de qualquer empresa.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
business_partner [sn_gsm.business_partner]	Permite que os parceiros de negócios criem, exibam e editem casos de serviço de governança de suas próprias contas ou de uma conta de negócios à qual estejam associados.	• sn_customerservice.Partner • sn_gsm.business_contact
parceiro_negócio_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fornecer a uma parte interessada do negócio acesso de administrador	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner

Tradução automática

Funções de negócios

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	a uma conta de parceiro. Este usuário pode acessar todos os dados na conta do parceiro e os casos de serviço de governança criados pelos parceiros.	• sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin
agente_negócios [sn_gsm.business_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Ler, gravar e atualizar casos de serviço de governança para todas as contas de negócios. • Ler, gravar e atualizar registros de negócios.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent

Funções de agente da agência

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
agência_agente [sn_gsm.agency_agent]	Permite que os agentes da agência criem e atendam a casos de serviço do governo para os negócios e contatos comerciais associados à agência.	sn_customerservice.svc_location_ag
agência_constituente_agente [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Permite que os agentes da agência criem e atendam a casos de serviço do governo para constituintes e residências associadas à agência.	sn_customerservice.svc_location_co
Agente constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	Permite que os usuários trabalhem em casos de licença e permissão para todos os constituintes. Inclui a capacidade de ler/gravar/atualizar todos os casos de	• sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm_lic_prmt.case_write • sn_gsm_lic_prmt.report_vie

Funções de agente da agência

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	licença e permissão e registros constituintes	
agência_contributor [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços e gerem casos de serviço do governo em nome da agência.	• sn_customerservice.service • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_a
Colaborador da agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de licença e permissão para sua organização de serviço (local de negócios). Esta função é independente de interna e externa.	• sn_gsm.agency_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributo
agent_manager [sn_gsm.agency_manager]	Permite que um gerente de agência execute as seguintes ações: • Crie e atualize casos de serviço de governança para constituintes, residências, negócios e contatos de negócios. • Gerencie dados para constituintes e residências associadas às agências na hierarquia da agência. • Gerencie dados para empresas e contatos comerciais associados às agências na hierarquia da agência.	• sn_customerservice.svc_loc • sn_gsm.agency_agent • sn_gsm.agency_constituent
Gerente de agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Permite que os usuários gerenciem dados para agências na hierarquia de agências do gerente.	• sn_gsm.agency_manager • sn_gsm_lic_prmt.agency_co • sn_gsm_lic_prmt.agency_ag
agência_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprove casos. Permite que eles registrem e removam equipes em todas as agências que gerenciam.	• "sn_gsm.business_contribut • sn_gsm.government_agency • sn_gsm.contribuinte_contrik • sn_gsm.government_agency

Tradução automática

Funções de agente da agência

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_gsm.agency_manager_co • sn_customerservice.svc_loc
Colaborador do gerente da agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovelem casos. Eles também podem registrar e remover equipes em todas as agências que gerenciam.	• sn_gsm_lic_prmt.business_c • sn_gsm_lic_prmt.governmen • sn_gsm_lic_prmt.constituen • sn_gsm_lic_prmt.agency_co • sn_gsm_lic_prmt.agency_ma • sn_gsm.agency_manager_co
relacionamento_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas nas quais eles têm responsabilidade de location_relationship_manager.	• sn_bus_loc.location_relatio • sn_gsm.agency_manager_co
License & Permits Agent Manager Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências de todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_co • contract_manager
Gerente de relacionamento com agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas nas quais eles têm responsabilidade de location_relationship_manager.	• sn_gsm.agency_relationship • sn_gsm_lic_prmt.agency_ma
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Permite que um gerente de serviço execute as seguintes ações: • Gerencie todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de serviço do governo. • Ler, gravar, atualizar e excluir todos os casos de serviço de governança. • Ler, gravar, atualizar e excluir todos os registros de constituinte, negócios e agência.	• sn_gsm.service_offered_adr • sn_gsm.service_offered_wri • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm.constituent_admin • sn_gsm.business_agent

Funções de agente da agência

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente de tarefa de caso de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Esta função fornece aos usuários a capacidade de criar e preencher casos de licença e permissão para os constituintes e residências na agência do agente.	• sn_gsm_lic_prmt.contributo • sn_gsm_lic_prmt.case_view • sn_gsm.case_task_agent
Agente de negócios da agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	Permite que os usuários criem e preencham casos de licença e permissão para as contas e contatos na agência do agente.	• sn_gsm.agency_agent' • contract_manager

Administrador e outras funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
admin [sn_gsm.admin]	Fornecer a um usuário acesso de administrador delegado a aplicações com escopo criadas na plataforma Public Sector Digital Services.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Fornecer aos usuários acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e excluam registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_gsm.service_offered_writer
licença_permissão_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permite que os usuários gerenciem todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de licença e	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin

Tradução automática

Administrador e outras funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	permissão (constituintes e comerciais). Usuários com esta função têm a capacidade de ler/gravar/atualizar/excluir todos os casos de licença e permissão e registros constituintes/de negócios.	
Administrador da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	Fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_gsm.service_offered_viewer
visualizador_de_serviço [sn_gsm.service_offered_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura a registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_data_viewer
caso_escritor [sn_gsm.case_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar casos de serviço de governança.	sn_gsm.case_viewer
visualizador_do_caso	Fornece aos agentes acesso	Nenhum

Tradução automática

Administrador e outras funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[sn_gsm.case_viewer]	somente leitura a casos de serviço do governo.	
colaborador_criador [sn_gsm.contributor_creator]	Permite que agentes ou partes interessadas de negócios criem casos de serviço de governança e está incluído nas funções de colaborador de nível superior. Esta função pode criar casos, mas não pode exibir outros casos.	Nenhum
relacionamento_agente [sn_gsm.relationship_agent]	Permite que os agentes trabalhem em casos de serviço do governo para os clientes com os quais eles têm um relacionamento.	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent
relacionamento_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios gerem casos de serviço de governança em nome dos clientes com os quais têm relacionamento.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor

Tradução automática

Funções granulares

Você pode usar funções funcionais e granulares predefinidas instaladas com Public Sector Digital Services para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades do setor público. Essas funções funcionais e granulares fornecem diferentes níveis de acesso aos dados do setor público para ajudar a manter a segurança dos dados.

- Funções funcionais: um conjunto de funções necessárias para executar uma função ou ação significativa que requer acesso em várias entidades.
- Funções granulares: funções que fornecem acesso a casos, serviços usados e entidades do setor público relacionadas. Uma ou mais funções granulares podem ser agrupadas como uma função funcional.

Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível apropriado de acesso às entidades correspondentes do setor público. Com essa funcionalidade, cada função é associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações. Você pode ter um controle de acesso detalhado definindo políticas granulares que autorizam os indivíduos a acessar as informações necessárias para trabalhar com eficiência e eficácia, ajudando a melhorar a experiência do constituinte.

Por exemplo, se você estender a tabela Caso de serviço de governança ou outras tabelas na aplicação Public Sector Digital Services, deverá replicar as listas de controle de acesso para as tabelas estendidas. Você pode atribuir funções granulares a usuários do setor público para controlar o acesso a essas tabelas estendidas.

Funções granulares

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
caso_criar_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fornecer aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso de criação granular a casos de serviço do governo.	sn_gsm.case_read_granular
caso_leitura_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fornecer aos constituintes ou partes interessadas da empresa acesso de leitura granular a casos de serviço do governo.	sn_customerservice.case_read_granular
caso_gravação_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fornecer aos constituintes ou partes interessadas da empresa acesso granular de gravação a casos de serviço do governo.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Fornecer aos constituintes ou partes interessadas	sn_install_base.sold_product_read_granular

Funções granulares

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	do negócio acesso de leitura granular a registros de serviços recebidos.	
Leitura da base de instalação de licenças e permissões granular [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Fornecer acesso de leitura granular a licenças e permissões emitidas.	sn_install_base.install_base_read_granular
License & Permits Agent Manager Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências de todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager
Criador colaborador de licenças e permissões [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Permite que os usuários criem casos de serviço de governança e está incluído nas funções de colaborador de nível superior. Ele só permite a criação de registros, mas não permite a visibilidade de um registro por conta própria.	sn_gsm.contributor_creator

Tradução automática

Funções de parte interessada do negócio

Parte interessada do negócio para Public Sector Digital Services inclui plug-ins e funções que fornecem acesso aos recursos da parte interessada do negócio.

Os administradores com acesso à parte interessada do negócio podem fornecer aos usuários da parte interessada do negócio os direitos para as seguintes ações:

- Criar casos em nome de uma empresa ou agência (organização de serviço)
- Exibir casos, tarefas de caso e dados de negócios.
- Aprovar solicitações.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador constituinte [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e gerem casos de serviço do governo em nome de qualquer constituinte.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital Services Core
Colaborador constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de licença e permissão em nome de qualquer constituinte. Isso permite que as partes interessadas do negócio atuem como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.constituinte_contribuinte • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Colaborador de negócios [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerem casos de serviço do governo em nome de qualquer empresa.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital Services Core
Colaborador comercial de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de licença e permissão em nome de qualquer empresa. Isso permite que as partes interessadas do negócio atuem como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

Tradução automática

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de relacionamento [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios criem casos de serviço de governança em nome dos clientes com os quais têm um relacionamento.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital services_core
Colaborador de relacionamento de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários gerem casos de licença e permissão em nome dos clientes com os quais eles têm relacionamentos. Isso permite que a parte interessada do negócio aja como solicitante em nome dos clientes.		• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator	

Criar casos em nome de agências

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da agência [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços de serviço do governo em nome da agência.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator (com agency_support_model)	Modelo de suporte da agência	Interno e externo

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de caso [sn_gsm.case_viewer]	Fornecer aos agentes acesso somente leitura a casos de serviço do governo.	Nenhum	com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital services_core
Visualizador do constituinte [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornecer aos agentes acesso somente leitura aos registros de constituintes.	sn_customerservice.constituent_viewer	com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital services_core
Visualizador de negócios			com.sn_public_sector.digital_services_core	Digital services_core

Tradução automática

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
[sn_gsm.business_viewer]				
Visualizador de serviços oferecidos	Fornecer aos usuários acesso somente leitura aos registros de serviços oferecidos e aos registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_public_viewer		Interno
[sn_gsm.service_offered_viewer]				
Visualizador de serviços de governança recebidos	Fornecer aos usuários acesso somente leitura aos registros de serviços recebidos.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
[sn_gsm.service_received_viewer]				

Exibir relatórios e painéis

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
report_viewer	Permite que os usuários exibam relatórios na plataforma Public Sector Digital Services.	Nenhum	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
[sn_gsm.report_viewer]				
Visualizador de relatório de licença e permissão	Permite que os usuários exibam relatórios na plataforma Public Sector Digital Services.	sn_gsm.report_viewer		
[sn_gsm.lic_prmt_report_viewer]				

Nota: Os clientes que compraram uma assinatura Public Sector Digital Services podem fornecer aos usuários Parte interessada do negócio direitos a ações listadas em [Parte interessada do negócio para Customer Service Management](#).

Funções baseadas em persona no Public Sector Digital Services

Funções e personas ajudam você a entender as diferentes funções envolvidas em Public Sector Digital Services.

Public Sector Digital Services O oferece suporte a usuários com as seguintes funções de trabalho básicas (personas).

Personas são definidas como as funções individuais que executam tarefas diferentes em Public Sector Digital Services.

Tradução automática

Personas do setor público

Função de trabalho	Descrição
Administrador	Administrador do sistema, que tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança: • Administra aplicações com escopo específicas criadas usando diferentes tipos de caso. • Gerencia as informações dos constituintes.
Constituinte	Usuário final, como um cidadão, residentes, visitantes, veteranos: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Parte interessada do negócio	Usuário final, como proprietário da empresa, contato comercial, parceiro de negócios: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Agente do governo	Executante, como agente constituinte, agente de negócios, agente de agência: • Funciona em casos de serviço de governança para todos os constituintes. Pode ler, gravar e atualizar todos os casos de serviço do governo e registros de perfil. • Pode pertencer a equipes ou agências específicas. • Pode funcionar em tipos de caso específicos (por exemplo, Licenças ou Desemprego).
Colaborador	Parte interessada do negócio ou solicitante dos constituintes: • Ajude os constituintes ou as empresas com os serviços de que precisam. • Envia solicitações em nome de constituintes e atua como proxy.
Gerente de serviço de governança	Gerente de serviços constituintes e de negócios e agentes que oferecem suporte a serviços constituintes: • Administra serviços entregues a constituintes, partes interessadas nos negócios e agência. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os casos de serviço de governança. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os registros de constituinte, negócios e agência. • Melhora a entrega de serviço e a satisfação do constituinte.

Tradução automática

Modelo de dados de Public Sector Digital Services

Saiba mais sobre a aplicação Public Sector Digital Services exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função. Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas e as funções na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Public Sector Digital Services opera.

Modelo de dados

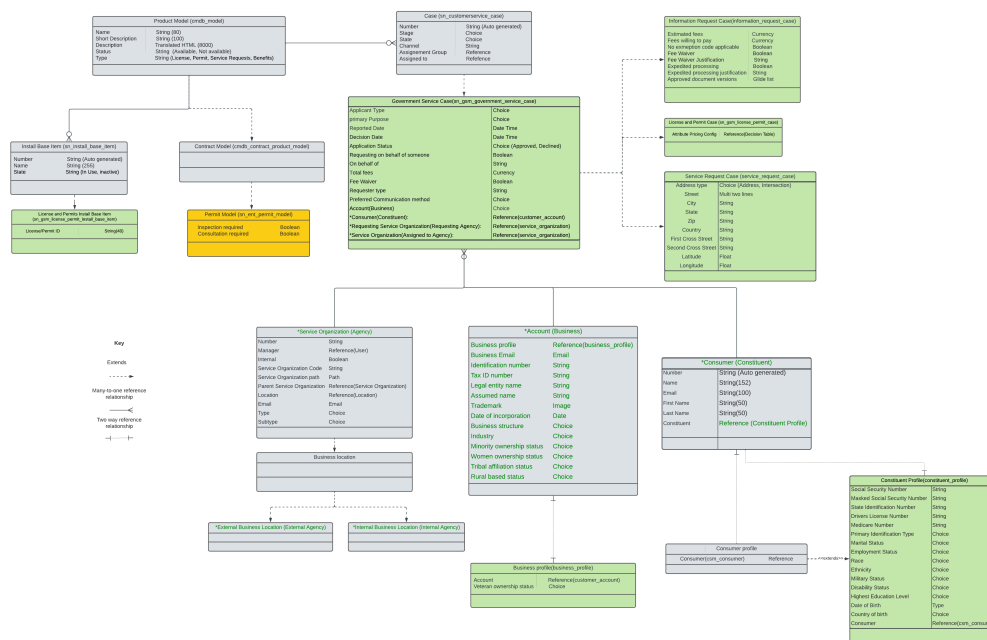
O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na aplicação Public Sector Digital Services.

A flexibilidade da plataforma Public Sector Digital Services fornece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.

Use o modelo de dados de base de instalação aprimorado para fornecer aos usuários autorizados funções adicionais para acessar (ler ou atualizar) casos, itens de local da agência e todos os itens-base de instalação.

Nota:

No Public Sector Digital Services v8.0, as tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Os campos relacionados à categoria nos formulários de serviço de governança também foram removidos e a tabela de origem do painel Visão geral do desempenho do serviço oferecido foi corrigida. Para obter mais informações, consulte [Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services](#).



[store-future: BEGIN review][End] Glossário de termos

Uma lista de termos usados em toda a documentação Public Sector Digital Services.

Local de negócio

O local de negócios permite que você modele estruturas organizacionais internas e externas para oferecer suporte aos usuários finais e fornecer aos agentes o nível certo de visibilidade dos dados e solicitações constituintes.

Caso

Um registro usado para rastrear e gerenciar um problema, solicitação ou incidente constituinte específico. Ele é usado na resolução de problemas enviados por meio do Portal de serviços de governança.

Tarefa de caso

Tarefas criadas para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução de um caso de serviço de governança.

Constituinte

Um usuário final, como um cidadão, residente, visitante ou veterano, que pode solicitar serviços de agências governamentais e rastrear os resultados e as resoluções dessas solicitações. Os constituintes também são conhecidos como solicitantes ou usuários.

Tabela de Decisão

As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes. Cada fator é uma entrada de decisão nessas tabelas. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#).

Item-base de instalação (IBI)

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração que se tornou acessível aos usuários finais. Public Sector Digital Services refere-se a esses itens-base de instalação como itens recebidos.

Modelo de Produto

Uma versão ou configuração específica de um serviço público oferecido. Os modelos de produto fornecem aos agentes de serviço do governo e aos usuários um entendimento comum dos serviços públicos que estão sendo oferecidos e solicitados.

Produtor de registro

Um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefas, como registros de solicitação de serviço, a partir do catálogo de serviços. O produtor de registro gera um registro de tarefa, como uma reclamação de serviço público, em vez de um item solicitado.

Definição do serviço

Registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Para saber mais sobre definições de serviço, consulte [Definições de serviço para Public Sector Digital Services](#).

Acordo de nível de serviço (ANS)

Um acordo que especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. As definições do ANS são configuradas para incluir as informações necessárias para criar e progredir SLAs para casos de serviço do governo.

Definição de Acordo de nível de serviço (ANS)

Uma definição que inclui tempo, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir Acordos de nível de serviço (ANSs), permitindo que você use um sistema de ANS para as tarefas da sua agência.

Informações de tratamento especial

Notas, criadas com a aplicação Notas de tratamento especial, que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais e podem ser atribuídas a um status, uma prioridade e uma data de vencimento.

[store-future: BEGIN review]

Dados de demonstração instalados com Public Sector Digital Services

Os dados de demonstração disponíveis com Public Sector Digital Services fornecem amostras dos tipos de dados para ilustrar seu uso.

Playbook para licenças e permissões

Os dados de demonstração incluídos com Playbook para licenças e permissões fornecem uma amostra do processo de ponta a ponta de uma solicitação de permissão de captura. Para obter mais informações sobre este caso de uso, consulte [Casos de uso no Public Sector Digital Services](#).

Information Request Playbook

Os dados de demonstração incluídos com Information Request Playbook fornecem.

Service Request Playbook

Os dados de demonstração incluídos com Service Request Playbook fornecem.

[End]

Definição dos processos e dados para um caso de serviço de governança

Você pode usar um caso de serviço de governança, que é baseado no tipo de caso de serviço de governança, para estender um caso de atendimento ao cliente. Ao usar um tipo de caso, você pode definir os processos e os dados necessários para resolver suas solicitações de serviço de governança.

Visão geral de um tipo de caso

Um tipo de caso representa os dados e os processos necessários para resolver um tipo específico de constituinte ou solicitação de negócios. Além de usar definições de serviço, você pode usar o recurso de tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de serviço de governança com os quais sua agência lida. Para obter mais informações sobre definições de serviço, consulte [Definições de serviço para Public Sector Digital Services](#).

O tipo de caso de serviço de governança básico é chamado de caso de serviço de governança e é uma extensão do tipo de caso de Atendimento ao cliente da aplicação Customer Service Management. A aplicação Public Sector Digital Services também tem um tipo de caso de solicitação de serviço (também conhecido como tipo de caso de solicitação de serviço 311), que é uma extensão do tipo de caso de serviço de governança básico.

Para obter mais informações sobre o tipo de caso de serviço de governança, consulte o [formulário Caso de serviço de governança](#). Para obter mais informações sobre o tipo de caso de solicitação de serviço, consulte o [formulário Caso de solicitação de serviço](#).

Como administrador, você pode estender este tipo de caso base para criar tipos de caso adicionais para vários serviços de governança que sua agência oferece .

A criação de um tipo de caso inclui a criação de uma tabela que é uma extensão de um caso existente ou a criação de uma tabela de tipo de caso totalmente nova. Normalmente, você cria funções, módulos, espaços e outras entidades necessárias para o tipo de caso.

Você pode usar tipos de caso e definições de serviço para definir os dados e os processos necessários para resolver uma solicitação de serviço do governo. Para obter mais informações sobre definições de serviço em Public Sector Digital Services, consulte [Definições de serviço para Public Sector Digital Services](#).

Tarefas de tipo de caso para administradores

Você pode configurar um tipo de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela de casos de base de serviço de governança. Em seguida, você pode configurar uma série de processos e componentes para esse tipo de caso.

- Para obter uma visão geral desse processo, consulte Configuração assistida de tipos de caso de serviço de governança.
- Para obter mais detalhes sobre como configurar tipos de caso usando a Configuração assistida, consulte [Configuring customer service case types](#) .

Um agente pode usar esse tipo de caso personalizado para criar um caso para resolver um constituinte ou solicitação de negócios. .

Plug-in de tipos de caso de serviço de governança

O plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) é ativado quando você habilita o plug-in Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core).

Ativar este plug-in adiciona o módulo Tipos de caso ao navegador de aplicações. Você pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso, bem como estender o tipo de caso base de serviço de governança.

Para obter mais informações sobre os plug-ins instalados com a aplicação Public Sector Digital Services Core, consulte [Componentes instalados com Public Sector Digital Services Core](#).

Configuração assistida de tipos de caso de serviço de governança

Ativar o plug-in Customer Service Case Types adiciona a seção Tipos de caso à Public Sector Digital Services Core Configuração assistida.

Navegar até **Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida** e usam as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de serviço de governança usando a configuração assistida, incluindo as funções, as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), notificações, ações e produtores de registro.

Para criar e configurar um tipo de caso, execute as tarefas a seguir.

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso base (sn_gsm_government_service_case).
- Configure as ações de IU, as políticas de IU e os client scripts para o novo tipo de caso.

- Configure as exibições e as regras de exibição, funções e controles de acesso (ACLs), regras de negócios e muito mais para o novo tipo de caso.
- Configure os processos para o tipo de caso, incluindo os produtores de registro, fluxos de estado e anotações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o fluxo Obter tipos de caso e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

Para obter mais informações, consulte [Configuring customer service case types](#) .

Para obter mais informações sobre como usar a Configuração assistida para Public Sector Digital Services, consulte [Configurar Public Sector Digital Services Core usando a configuração assistida](#).

Aplicações de tipo de caso de serviço de governança

A tabela a seguir lista as aplicações disponíveis na ServiceNow Store que usam o tipo de caso Serviço de governança e suas extensões.

Aplicações de tipo de caso de serviço de governança

Aplicação	Descrição
Playbook de solicitação de serviço (sn_gsm_srvc_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço do governo. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de serviço para capturar os detalhes das solicitações para os vários tipos de manutenção da comunidade. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço de governança .
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de informações. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de informações para capturar os detalhes de solicitações de vários tipos de registros públicos federais, estaduais e locais que estão fora das nove isenções.
Playbook de solicitação de licença e permissão (sn_gsm_info_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida do caso de solicitação de licença ou permissão. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de licença e permissão para capturar os detalhes de solicitações de nova permissão ou licença.

Revise a lista de aplicações [Service Request Playbook](#) , [Information Request Playbook](#) ou [License and Permit Playbook](#) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Fases de caso de serviço de governança

O tipo de caso de governo passa pelas fases listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

Fases de caso de solicitação de serviço de governança

Fase	Descrição
Ingestão	Fase padrão para um novo caso.
Revisar	Fase em que o estado é atualizado de Rascunho para Aberto porque o caso está atribuído e foi aceito pelo agente nomeado no campo Atribuído a .
Processo	Fase em que o estado é atualizado de Aberto para Trabalho em andamento.
Decisão	Fase em que o estado é atualizado de Trabalho em andamento para Resolvido.

Estados de caso de serviço de governança

O tipo de caso de governo passa pelos estados listados na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulte [Ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço do governo](#).

Estados de caso de solicitação de serviço de governança

Estado	Descrição
Rascunho	Estado padrão para um novo caso.
Novo	Caso que passa de Rascunho para Novo quando o usuário seleciona Enviar .
Em aberto	Caso que passa de Novo para Aberto quando é atribuído e aceito pelo agente no campo Atribuído a .
Trabalho em andamento	Caso que passa de Aberto para Trabalho em andamento quando o agente seleciona Iniciar trabalho .
Aguardando Informações	Caso que passa de Trabalho em andamento para Aguardando informações quando o agente seleciona Solicitar informações .
Resolvido	Caso que passa para o estado Resolvido quando o agente seleciona Propor solução .
Encerrado	Caso que passa para o estado Encerrado quando o solicitante seleciona Aceitar solução ou Encerrar caso .
Cancelado	Caso que é movido para o estado Cancelado. Isso pode acontecer por meio de tempo limite automático ou se o solicitante selecionar Cancelar .

Ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço do governo

Um caso de solicitação de serviço do governo na aplicação Public Sector Digital Services Service Request Playbook pode estar em um dos vários estados conforme ele progride pelo ciclo de execução.

Fases do caso de solicitação de serviço

Uma solicitação de serviço tem quatro fases:

- Ingestão
- Revisar
- Processo
- Decisão

Conforme um caso de solicitação de serviço passa pelas fases listadas acima e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. Fase e status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de solicitação de serviço

Fase do caso	Status do caso	Descrição
	Rascunho	O caso ainda não foi enviado e o registro de caso de solicitação de serviço ainda não foi criado.
Ingestão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de solicitação de serviço.	Novo	O status inicial de um novo caso de solicitação de serviço criado por meio do Portal de serviços de governança ou do Service Request Playbook. Nesse estado, um agente de serviço de governança pode fazer um dos seguintes: • Atribuir a mim: atribua o caso a si mesmo. O estado muda para Aberto. • Aceitar: se o caso foi atribuído ao agente por um gerente de serviço do governo, o agente pode aceitar ou reatribuir o caso. Se aceito, o estado muda para Aberto. • Atualizar: atualize o caso. • Encerrar caso: encerra o caso. • Excluir: exclua o caso. Nesse estado, um constituinte pode fazer o seguinte: • Atualizar: atualize o caso com informações adicionais. • Encerrar caso: encerra o caso.
	Em aberto	Um caso muda de Novo para Aberto quando um agente de serviço de governança atribui o caso a ele mesmo (Atribuir a mim) ou aceita um caso atribuído a ele por um gerente de serviço de governança. Nesse estado, o agente pode fazer um dos seguintes:

Tradução automática

Fases e status do caso de solicitação de serviço

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		• Atualizar: atualize o caso. • Solicitar informações: solicite informações adicionais do constituinte. O estado do caso muda para Aguardando informações. • Propor solução: propor uma solução para o caso. O estado do caso muda para Resolvido. • Encerrar caso: encerra o caso. • Excluir: exclua o caso.
	Aguardando Informações	Informações adicionais foram solicitadas ao constituinte. Nesse estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • Atualizar: adicione as informações solicitadas ao caso. Depois que essas informações forem recebidas, o caso voltará para Aberto. • Encerrar caso: encerra o caso.
Revisar Permite que o agente execute a solução de problemas inicial do caso, verifique se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e determine quais serviços precisam ser renderizados.	Em aberto	Nesse estado, o agente pode fazer um dos seguintes: • Verifique se há solicitações semelhantes ou duplicadas. Em caso afirmativo, o caso pode ser movido para andamento diretamente. • Solicitar uma inspeção: se uma inspeção for solicitada, o status do caso será movido para Inspeção em andamento
	Inspeção em Andamento	A inspeção do local de serviço por um agente de serviço de campo está em andamento. Depois de concluído, o caso é movido para Processo .
	Aguardando Informações	Se um agente solicitar mais informações a qualquer momento durante a fase de revisão, o status do caso será alterado para Aguardando informações. Nesse estado, o agente pode fazer um dos seguintes: • Abrir caso: altera o estado do caso de volta para Aberto. • Atualizar: atualize o caso.

Tradução automática

Fases e status do caso de solicitação de serviço

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		• Encerrar caso: encerra o caso. • Excluir: exclua o caso. Nesse estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • Atualizar: adicione as informações solicitadas ao caso. Depois que o constituinte atualiza o caso, o estado muda para Aberto. • Encerrar caso: encerra o caso.
Processo	Trabalho em andamento	O status do caso muda para Trabalho em andamento quando o agente seleciona Iniciar trabalho . Uma ordem de serviço está em andamento para resolver a solicitação de serviço.
	Atribuição de trabalho em andamento	Uma ordem de serviço está em andamento e o agente de serviço do governo resolve todas as tarefas de caso em aberto associadas ao caso.
	Aguardando Informações	O caso passa para o estado Aguardando informações quando um agente seleciona Solicitar informações para solicitar mais informações do solicitante. O agente solicitou mais informações durante ou após a conclusão do trabalho para resolver o caso.
Decisão Permite que o solicitante revise a decisão do agente e aceite ou rejeite.	Pronto para decisão	O caso está pronto para uma decisão do agente.
	Resolvido	Depois que um agente fornece um código de resolução, insere anotações de resolução na guia Informações de resolução e seleciona Propor solução, o estado do caso muda de Aguardando informações para Resolvido. Os campos Código de resolução e Anotações de resolução são obrigatórios para um agente propor uma solução para o caso. Nesse estado, o agente pode fazer um dos seguintes: • Atualizar: atualizar o caso • Encerrar caso: encerra o caso.

Tradução automática

Fases e status do caso de solicitação de serviço

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		Um caso não pode ser encerrado por um agente ou gerente de agente quando está neste estado. Nesse estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • Aceitar solução: aceite a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para Encerrado e uma pesquisa é exibida. • Rejeitar solução: rejeita a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para Aberto. • Excluir: exclua o caso.
	Encerrado	Depois de propor uma solução, o agente aguarda uma resposta do constituinte. • Se o constituinte clicar em Aceitar solução, o estado do caso mudará de Resolvido para Encerrado. • Se o constituinte clicar em Rejeitar solução, o estado mudará de Resolvido para Aberto e o agente deverá propor outra solução. Fechar um caso como agente ou gerente de agente requer que os comentários sejam adicionados ao campo Anotações de resolução. Isso não é necessário quando um cliente fecha um caso. Um caso não pode ser atualizado depois de encerrado.
	Cancelado	A solicitação de serviço foi cancelada.

i Nota:

Você não pode editar um caso de solicitação de serviço quando o estado do caso estiver definido como **Encerrado concluído** ou **Cancelado**.

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviços públicos

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso. Os agentes do governo podem acessar um caso de solicitação de serviço, caso de solicitação de informações ou caso de licença e permissão e exibir as listas relacionadas a seguir.

Tradução automática

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviço de governança

Lista relacionada	Descrição
Tarefas de Caso	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de serviço do governo ou pelo gerente do agente. Quando você cria uma tarefa ou muda o estado de uma tarefa, as informações são registradas no campo Atividade do caso. Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Tarefas de caso novas e existentes, independentemente do estado, usam o prefixo CSTASK.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.
Casos Relacionados	Uma lista de casos criados para a mesma conta ou contato.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.
Interações	Uma lista abrangente de interações criadas entre os constituintes e o agente de serviço do governo para este caso. As interações usam o prefixo IMS.
SLAs	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
E-mails de rascunho	E-mails que não foram enviados.
E-mails	O log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de serviço de governança ou o gerente de agente pode enviar e-mails de dentro do caso, como atualizações e consultas, para constituintes ou outros agentes ou partes. Uma mudança no estado do caso aciona um e-mail automático a ser enviado ao constituinte. Os contatos constituintes podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações de agentes de serviço do governo.
Tarefas Bloqueadas	Uma lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede o agente de progredir em direção à resolução do caso.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Compromissos	Compromissos que o agente do governo marca com o constituinte ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo Atividade do caso. O usuário selecionado no campo Para no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança

Os agentes podem criar um formulário [Caso de serviço de governança para exibir informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que constituintes, partes interessadas ou agentes têm. Os constituintes, partes interessadas do negócio ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Formulário de caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Tipo de candidato	Tipo de candidato: • Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome do negócio. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Sociais • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Sserviço	O serviço solicitado indicado no caso.
Aberto	Data e hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída:

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança

Campo	Descrição
	• 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	Grupo de agente de serviço de governança atribuído.
Atribuído a	Agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo Grupo de atribuição , o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • Benefícios do constituinte: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Governança Procedimentos: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações e reclamações.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Contato de parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como identificação do constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no campo Tipo de identificação primária : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Estado/província	O estado ou a província do endereço primário.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Informações da aplicação	
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo é padronizado para a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Data da decisão	A data em que uma decisão sobre o caso foi alcançada.
Status de candidatura	O status da aplicação: • Aprovada • Recusado
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários do caso que são visíveis para o constituinte.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo Usuários colaboradores . Se esse usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo Usuários colaboradores .
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo Grupos de colaboradores . Se o usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores . Se um grupo for removido do campo Grupo de atribuição no formulário de tarefa do caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores .
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente fechar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, isso não será obrigatório.

Formulário de caso de solicitação de serviço

Um agente de serviço do governo pode criar um caso usando o caso de solicitação de serviço formulário para capturar informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que os constituintes, partes interessadas do negócio ou agentes têm. Constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Um agente de serviço do governo cria um caso para identificar uma pergunta ou problema de um constituinte e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema.

Tradução automática

Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o constituinte, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente pode associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, o número de telefone e a empresa do constituinte; informações da conta; informações de produto e ativo; detalhes do contrato de serviço e do direito e quaisquer acordos de nível de serviço (ANSs) associados.

Existem vários recursos principais para um caso.

- Comunicação entre um agente e o constituinte ou um agente e outros funcionários da organização. Detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário Caso.
- Quaisquer tarefas adicionais que resultem de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas de uma lista relacionada no formulário de caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o constituinte.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Existem duas exibições diferentes do formulário de caso: uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agente na aplicação Public Sector Digital Services e uma exibição simplificada que está disponível para constituintes externos no Portal de serviços de governança.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário de caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, detalhes de contrato de serviço e direito de serviço e quaisquer ANS pertinentes. Exceto para ANS, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou pelo gerente do agente.
- Todas as comunicações sobre o caso, externas e internas. Essas informações são armazenadas no campo **Comentários adicionais** (comunicação externa), no campo **Anotações de trabalho** (comunicação interna) e no campo **Anotações de resolução**. O campo **Anotações de resolução** armazena detalhes sobre a resolução do caso e o campo **Atividade**, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso na aplicação Public Sector Digital Services navegando até **Listas > Solicitações de Serviço** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Todos**
- **Meus Casos**
- **Meu Aberto**
- **Não atribuído para meu grupo**

Na lista Caso, clique em um número de caso para exibir o formulário Caso.

Formulário de caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Aberto	Data e hora em que o caso foi aberto.
Tipo de candidato	Tipo de candidato: • Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome do negócio. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Prioridade	Com que rapidez o agente deve atender à solicitação de serviço. A classificação de prioridade é a seguinte: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Sociais • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • Benefícios do constituinte: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Procedimentos de governança: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações e reclamações.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	O padrão é Benefícios do constituinte .
Service	O serviço solicitado indicado no caso. Por padrão, este campo mostrará serviços públicos com "Tipo de serviço" = Solicitações de serviço.
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agente de serviço de governança atribuído.
Atribuído a	Agente(s) ao(s) qual(is) o caso está atribuído. Se um grupo for selecionado no campo Grupo de atribuição , o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Service	Serviço solicitado que é indicado no caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema. Os usuários podem usar os resultados da pesquisa relacionados para encontrar uma lista de artigos da base de conhecimento com uma possível solução.
Local da solicitação	
Tipo de Endereço	O tipo de local em que o problema está sendo relatado. Endereço ou Interseção
Rua	O endereço onde o problema está localizado. Este campo só será obrigatório se Endereço for selecionado como o Tipo de endereço.
Primeira rua transversal, segunda rua transversal	As ruas transversais onde o problema está localizado. Este campo só será obrigatório se Interseção for selecionado como o Tipo de endereço.
Cidade	A cidade onde o problema está localizado.
Estado/província	O estado ou a província onde o problema está localizado.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal em que o problema está localizado.
País	O país onde o problema está localizado.
Latitude, longitude	As coordenadas em que o problema está localizado. Este campo é obrigatório para qualquer tipo de endereço e é preenchido automaticamente com base nos dados de endereço inseridos.
Detalhes da solicitação	
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo é padronizado para a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Informações do candidato	

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como identificação do constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no campo Tipo de identificação primária : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.
Estado/província	O estado ou a província do endereço primário.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado . Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (Constituinte visível)	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem visualizar incidentes também podem ver comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	Usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo Usuários colaboradores. Se esse usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo Usuários colaboradores.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo Grupos de colaboradores. Se o usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores. Se um grupo for removido do campo Grupo de atribuição no formulário de tarefa do caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	O agente a quem o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso. Por padrão, este campo é definido como Recursos não aprovados.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de serviço do governo ou gerente de agente fechar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, isso não será obrigatório.
Registros relacionados	
Primário	Incidente primário associado que torna o incidente atual um incidente secundário.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	i Nota: Quando o incidente primário é resolvido, o incidente secundário também é marcado como resolvido.
Problema	Qualquer registro de problema relacionado.
Solicitação de mudança	Qualquer solicitação de mudança relacionada.
Causada por mudança	Solicitação de mudança associada que gerou a criação do incidente.

Exibição de constituinte

Usuários com a função de constituinte ou contato comercial podem exibir formulários de caso selecionando **Seus casos** no cabeçalho do portal de serviços de governança e selecionando o número do caso na lista Caso.

A exibição constituinte ou contato comercial do formulário de caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações da agência e de contato, informações de tarefa de caso de serviço pendente e informações de solicitação de serviço.
- Um campo de **atividade** que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Formulário de caso de solicitação de informações

Um agente do governo pode criar um caso usando o formulário de caso de solicitação de informações para capturar informações detalhadas sobre solicitações de registro público que constituintes, partes interessadas do negócio ou outros agentes têm. Constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações de informações.

Formulário de caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Aberto	Data e hora em que o caso foi aberto.
Em nome de	Nome do contato para o qual o registro está sendo solicitado em nome de. Este campo será obrigatório se a caixa de seleção Solicitar em nome de alguém estiver marcada.
Tipo de candidato	Tipo de candidato:

Formulário de caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome da empresa, se a empresa for selecionada como o tipo de candidato. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte, se o indivíduo for selecionado como o tipo de candidato. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Service	Serviço solicitado que é indicado no caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Sociais • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agentes do governo ao qual este caso está atribuído.
Atribuído a	Nome do agente atribuído a este caso. Se um grupo for selecionado no campo Grupo de atribuição , o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Finalidade primária	Motivo pelo qual o constituinte criou o caso:

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• Benefícios do constituinte: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Procedimentos de governança: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações ou reclamações.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	Tipo de documento usado como identificação do constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Método de comunicação preferencial	Método de comunicação preferencial do solicitante: • Nenhum • E-mail • E-mail • Ligar
Campo de identificação	Campo que se baseia na seleção no campo Tipo de identificação primária : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	Endereço de e-mail do solicitante.
Rua	Nome da rua do endereço primário.
Cidade	Cidade do endereço primário.
Estado/província	Estado ou província do endereço primário.
CEP/Código postal	CEP ou código postal do endereço primário.
País	País do solicitante.
Informações da aplicação	
Descrição	Descrição sobre o status do caso.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Isenção de taxa	Se o solicitante acredita que o caso se qualifica para uma isenção de taxa.
Justificativa de isenção de taxa	Justificativa para uma qualificação de isenção de taxa. Certos tipos de solicitantes se qualificam automaticamente para uma isenção de taxa.
Processamento agilizado	Se o processamento agilizado é necessário.
Justificativa de processamento agilizado	Justificativa para solicitar o processamento agilizado.
Tipo de solicitante	Tipo de solicitante: • Representante da mídia • Instituição educacional • Instituição científica não comercial • Solicitante de uso comercial • Todos os outros solicitantes
Valor máximo de taxas desejado	Estimativa das taxas que o solicitante está disposto a pagar para que esta solicitação seja atendida.
Taxas estimadas	Estimativa das taxas necessárias para atender a esta solicitação.
Nenhum código de isenção aplicável	Caixa que será selecionada se nenhuma das nove isenções da check-list de isenção se aplicar a este caso.
Anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado . Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Comentários do caso que são visíveis para o constituinte.

Tradução automática

Formulário de caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo Usuários colaboradores. Se esse usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo Usuários colaboradores.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo Grupos de colaboradores. Se o usuário for removido do campo Atribuído a no formulário de tarefa do caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores. Se um grupo for removido do campo Grupo de atribuição no formulário de tarefa do caso e o grupo não for atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo Grupos de colaboradores.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente fechar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, isso não será necessário.

Tradução automática

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

Lista relacionada	Descrição
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.
Documentos	Os agentes podem: • Adicionar documentos à solicitação de informações sem torná-los visíveis para o solicitante • Exibir uma lista de documentos adicionados à solicitação de informações • Exibir documentos aprovados para serem publicados para o solicitante • Publicar documentos aprovados para o solicitante Para exibir a lista relacionada Documentos, você deve primeiro instalar o plug-in Document Management.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Compromissos	Compromissos que o agente de caso de solicitação de informações faz com o constituinte ou outros como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo Atividade do caso. O usuário selecionado no campo Para no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

O formulário de caso de solicitação de serviço exibe informações detalhadas sobre uma tarefa de CA de solicitação de serviço.

O formulário Tarefa de caso de solicitação de serviço exibe informações sobre tarefas de caso de solicitação de serviço, que são criadas e atribuídas a agentes para concluir o trabalho de resolver casos de solicitação de serviço.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Tradução automática

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixo (padrão)
Primário	Caso para o qual esta tarefa de caso foi criada. Pode ser um caso da tabela Caso (sn_gsm_government_service_case) ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.
Estado	Estado atual da tarefa de caso: • Em aberto • Aguardando Informações • Em andamento • Encerrado
Tabela Associada	Tabela associada a esta tarefa.
Registro Associado	Registros associados a esta tarefa.
Atribuído a	Usuário atribuído.
Assunto	Assunto da tarefa de caso.
Descrição	Descrição do trabalho que precisa ser realizado para concluir a tarefa de caso.
Lista de anotações de trabalho	Lista personalizável de agentes que podem exibir as anotações de trabalho.
Anotações de trabalho (privadas)	Texto de anotação de trabalho privado de forma livre visível somente para agentes atribuídos.
Comentários adicionais	Anotações que são visíveis para o constituinte. Os agentes podem usar este campo para solicitar mais informações do constituinte.

Tradução automática

Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança

Os serviços a seguir são itens do catálogo do sistema de base oferecidos com o Portal de serviços de governança.

Esses serviços são exibidos automaticamente para usuários conectados e o uso de um desses itens do catálogo para criar um caso mapeia automaticamente o item para determinadas solicitações pré-criadas.

Para obter informações sobre como configurar e personalizar as opções exibidas no catálogo de serviços do Portal de serviços de governança, consulte [Configurar um serviço para constituinte, negócio ou agência](#).

Um usuário pode acessar o catálogo de serviços e criar um caso usando as categorias e subcategorias descritas na tabela a seguir.

311 Itens do Service Request Catalog

Categoria	Subcategoria		Descrição
Animal		Animal agressivo	Relatar animais realmente agressivos em vez de animais que estão apenas latindo ou correndo soltos
		Animal abusado e negligenciado	Relate um animal doméstico ferido, abusado, negligenciado ou que esteja em perigo.
		Animal ferido	Denuncie qualquer animal sem dono que esteja ferido ou doente na via pública, local público, parque da cidade, em um poste, fio elétrico ou trilhos de trem.
		Coleta de vida selvagem, animal perdido ou morto	Relatar e solicitar a remoção de um animal selvagem ou perdido morto da via pública
Residências, edifícios e estruturas	Alojamento	Veículo abandonado (propriedade privada)	Relate veículos abandonados em propriedades privadas ocupadas, propriedades privadas vagas e lotes/ propriedades públicas vagas.
		Inspeção residencial, animal	Relate problemas com animais residenciais, como fezes de animais, muitos animais e/ou animais exóticos em propriedades privadas ocupadas.
		Inspeção residencial, proteção contra incêndio	Relatar danos ou falta de equipamento adequado de proteção contra incêndio (p. ex., extintor de incêndio, escada de incêndio, alarmes de fumaça) em propriedade de aluguel residencial
		Inspeção residencial, propriedade residencial vaga	Relate uma propriedade residencial que está aberta à entrada casual do público e representa um risco para a comunidade.

Tradução automática

311 Itens do Service Request Catalog

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Panfletos Ilegais	Denuncie panfletos ilegais postados em propriedade privada.
Lixo, reciclagem e grafite	Lixo	Substituição de lixeira danificada	Enviar uma solicitação de substituição de uma lixeira danificada
		Problema com lixeira pública	Informar quais lixeiras públicas transbordando devem ser esvaziadas
		Despejo ilegal	Relatar grandes quantidades de sacos de lixo ou mais, itens a granel ou materiais de construção que apareceram durante a noite ou um ato testemunhado de despejo de um veículo
		Lixo residencial não coletado	Relatar perda de coleta de lixo residencial
	Reciclagem	Reciclagem perdida	Relatar perda de coleta de reciclagem residencial
	Grafite	Remoção de pichação	Denunciar pichação em propriedade privada ou pública
Parques e árvores	Parques	Lixeiros em parques	Solicitar a remoção de latas de lixo transbordando e lixo ao redor de latas das propriedades recreativas e parques
		Manutenção de parque	Solicite manutenção em um parque público ou em uma estrutura de parque (por exemplo, pavilhão ou coreto). As solicitações típicas de manutenção do parque incluem lixo no local, substituição de basquete, reparos em quadras de tênis/basquete, reparos em cercas, reparos em bancos, trabalhos de alvenaria, reparos em fontes de água e outros vazamentos de água externos.

Tradução automática

311 Itens do Service Request Catalog

Categoria	Subcategoria		Descrição
	Árvores	Árvore caída na rua	Relatar um galho solto ou caído de uma árvore na rua da cidade que represente um risco para o trânsito ou a segurança pública
		Inspeção de árvore de rua	Solicite uma inspeção de uma árvore de rua da cidade que possa precisar de remoção ou poda.
		Solicitação de plantio de árvore	Solicitações para plantar uma árvore na calçada da cidade em frente à sua casa.
		Solicitação de remoção de árvore	Solicite a remoção de uma árvore morta ou doente na via pública.
Segurança pública		Reclamação de ruído de equipamento	Relate ruído excessivo proveniente de condicionadores de ar, compressores, geradores ou qualquer outro equipamento industrial ou comercial.
		Derramamentos ou despejo em cursos naturais de água	Relate poluição em rios, lagos, canais ou esgotos.
		Problemas de abastecimento de água	Relatar problemas com abastecimento de água ou falta de água na propriedade
Ruas e calçadas	Ruas	Solicitação de limpeza de rua	Solicitar limpeza de meio-fio para os detritos da rua por uma máquina de varrer de rua
		Água na rua	Relate água que permanece na rua devido a hidrantes quebrados, drenos etc.
		Remover obstrução em faixa preferencial (ROW)	Relatar itens como postes de concreto, madeira, ferramentas, peças de carro etc. que estão obstruindo a faixa preferencial (ROW)
		Buracos	Relate um buraco (dano no nível da superfície

Tradução automática

311 Itens do Service Request Catalog

Categoria	Subcategoria		Descrição
			de uma rua ou uma depressão/oco em uma superfície de estrada causada por desgaste ou afundamento).
	Calçadas	Solicitação de inspeção de calçada	Informar a condição das calçadas da cidade ou problemas de rampa de acessibilidade (ADA)
Trânsito e estacionamento	Estacionamento	Parquímetro quebrado	Relatar um parquímetro quebrado
		Reclamação de estacionamento	Relatar suspeita de estacionamento ilegal
	Tráfego	Sinalizações de “Não entrar” danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Não entrar” danificados ou ausentes.
		Semáforos danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Parar” danificados ou ausentes.
		Placa de nome de rua danificada ou ausente	Relatar um sinal de nome de rua danificado ou ausente que precise de substituição ou reparo
		Semáforo apagado	Informar semáforos e/ou sinais de faixa de pedestres que não estejam funcionando ou que estejam piscando
Água e esgoto	Esgoto	Investigação de esgoto	Relate quaisquer problemas relacionados ao esgoto, como danos/ ausência na tampa de bueiro/fossa, odor de esgoto sem evidência visual ou manutenção de raízes de árvores em um dreno de esgoto que possa causar um retorno.
	Água	Estouro de esgoto	Relate vazamento de água de esgoto ou transbordamento de canos externos.
		Tampa do medidor de água ausente ou danificada	Relate uma tampa do medidor de água ausente ou danificada.

Tradução automática

311 Itens do Service Request Catalog

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Água com mau odor ou sabor	Relate qualquer cheiro ou sabor incomum associado à água da torneira de uma residência.
		Hidrante aberto	Relatar água fluindo de um bocal de hidrante.

Formulário de Perfil de negócios

Use o formulário de Perfil de negócios em Public Sector Digital Services para capturar e exibir os detalhes de um negócio. Você pode adicionar o nome e o endereço do proprietário da empresa, o status da marca registrada, as informações do setor, os registros do parceiro ou a estrutura do negócio.

O formulário de Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre uma empresa e seus contatos. Essas informações são coletadas no registro do portal de serviços de governança.

Formulário de Perfil de negócios

O formulário de Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre uma empresa e seus contatos que são coletados mediante o registro no portal de serviços de governança.

Campo	Descrição
Negócio	
Nome	Nome do negócio.
E-mail	E-mail de contato primário da empresa.
Rua	Endereço onde a empresa está localizada.
Cidade	Cidade onde a empresa está localizada.
Estado/ província	Estado ou província onde a empresa está localizada.
CEP	CEP do endereço comercial.
País	País onde a empresa está localizada.
Telefone comercial	Número de telefone de contato primário da empresa.
Informações do negócio	
Cliente	Contato do cliente para a empresa.
Parceiro	Parceiro do negócio.
Número de identificação	Número de referência da entidade empresarial.
Número de identificação fiscal	Número de ID do imposto.

Tradução automática

Formulário de Perfil de negócios

O formulário de Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre uma empresa e seus contatos que são coletados mediante o registro no portal de serviços de governança.

Campo	Descrição
Estrutura de negócios	Detalhes sobre a estrutura do negócio.
Nome da entidade jurídica	Nome do proprietário da empresa.
Marca registrada	Marca registrada da empresa.
Nome presumido	Nome registrado do proprietário da empresa.
Data de incorporação	Data em que a empresa foi incorporada.
Setor	Setor do negócio.
Informações adicionais	
Status de propriedade minoritária	Opção para indicar que uma empresa pertence a uma minoria.
Status baseado em área rural	Opção para indicar que uma empresa está localizada em uma área rural.
Status de afiliação tribal	Opção para indicar que o proprietário da empresa está afiliado a uma Tribo.
Status de propriedade de mulheres	Opção para indicar que uma empresa pertence a uma mulher.
Status de propriedade de veterano	Opção para indicar que um negócio pertence a um veterano.
Informações do registro do contato	
Código de registro do negócio	Código de registro. Se uma solicitação for enviada com um código de registro válido, as informações da conta comercial serão detectadas automaticamente e adicionadas ao registro comercial.
Informações de Contato Primário	
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo é exibido somente quando uma opção é selecionada no campo Tipo de identificação primária :

Tradução automática

Formulário de Perfil de negócios

O formulário de Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre uma empresa e seus contatos que são coletados mediante o registro no portal de serviços de governança.

Campo	Descrição
	• Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare

Formulário Perfil da agência

Use o formulário Perfil da agência na aplicação Public Sector Digital Services para capturar e exibir os detalhes sobre uma agência e os casos nos quais ela está envolvida.

O formulário Perfil da agência exibe informações detalhadas sobre uma agência e seus agentes.

Formulário Perfil da agência

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para a agência.
Nome	Nome da agência.
Gerente	Nome do gerente da agência.
Agência primária	Nome da agência primária.
Rua	Endereço de correspondência da agência.
Cidade	Cidade em que a agência está localizada.
Estado/província	Estado ou província em que a agência está localizada.
CEP	CEP ou código postal da agência.
Site	URL do site da agência.
E-mail	E-mail de contato primário da agência.
Telefone	Número de telefone de contato primário da agência.
Número de identificação	Número de identificação gerado automaticamente para a agência.
Tipo	Tipo que tem como padrão Agência
Subtipo	Subtipo de agência: • Local • Condado • Estado • Federal

Tradução automática

Formulário Perfil de constituinte do serviço da agência

Use o formulário Perfil do constituinte do serviço da agência na aplicação Public Sector Digital Services para exibir informações detalhadas sobre um constituinte, como nome e endereço, data de nascimento, informações de contato e opção de idioma.

A tabela a seguir descreve as informações detalhadas que você pode adicionar ao formulário de constituinte do serviço de agência.

Formulário de componente do serviço da agência

Campo	Descrição
Referência do consumidor	Número de referência do caso constituinte.
Nome	Nome.
Sobrenome	Sobrenome.
Nome do meio	Nome do meio.
Número	Número de telefone do constituinte.
Sufixo	Sufixo do nome do constituinte. O sufixo pode incluir MD ou jr.
Telefone celular	Número de telefone celular do constituinte.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do constituinte.
Fax	Número de fax.
Foto	Foto do constituinte.
E-mail	E-mail do constituinte.
Sexo	Sexo do constituinte.
Data de nascimento	Data de nascimento do constituinte.
País natal	País de nascimento do constituinte.
Idade	Idade do constituinte.
Informações de identificação	
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo é exibido somente quando uma opção é selecionada no campo Tipo de identificação primária . • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare

Tradução automática

Formulário de componente do serviço da agência

Campo	Descrição
Informações de correspondência primária	
Tipo de endereço primário	Tipo de endereço primário do constituinte: • Endereço residencial • Endereço comercial • Endereço para correspondência
Rua	Rua do constituinte.
Cidade	Cidade em que o constituinte mora.
Estado/província	Estado em que o constituinte reside.
CEP/Código postal	CEP do endereço do constituinte.
Latitude	Latitude do endereço do constituinte.
Longitude	Longitude do endereço do constituinte.
Número de telefone principal	Número de telefone primário do constituinte.
Informações adicionais	
Estado civil	• Casado(a) • Único(a) • Divorciado • Viúvo • Não desejo fornecer essas informações
Status do agente de trabalho	• Empregado • Desempregado • Autônomo • Não desejo fornecer essas informações
Corrida	• Indígena norte-americano ou nativo do Alasca • Asiático • Nativo do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Negro ou afro-americano • Branca • Não desejo fornecer essas informações

Tradução automática

Formulário de componente do serviço da agência

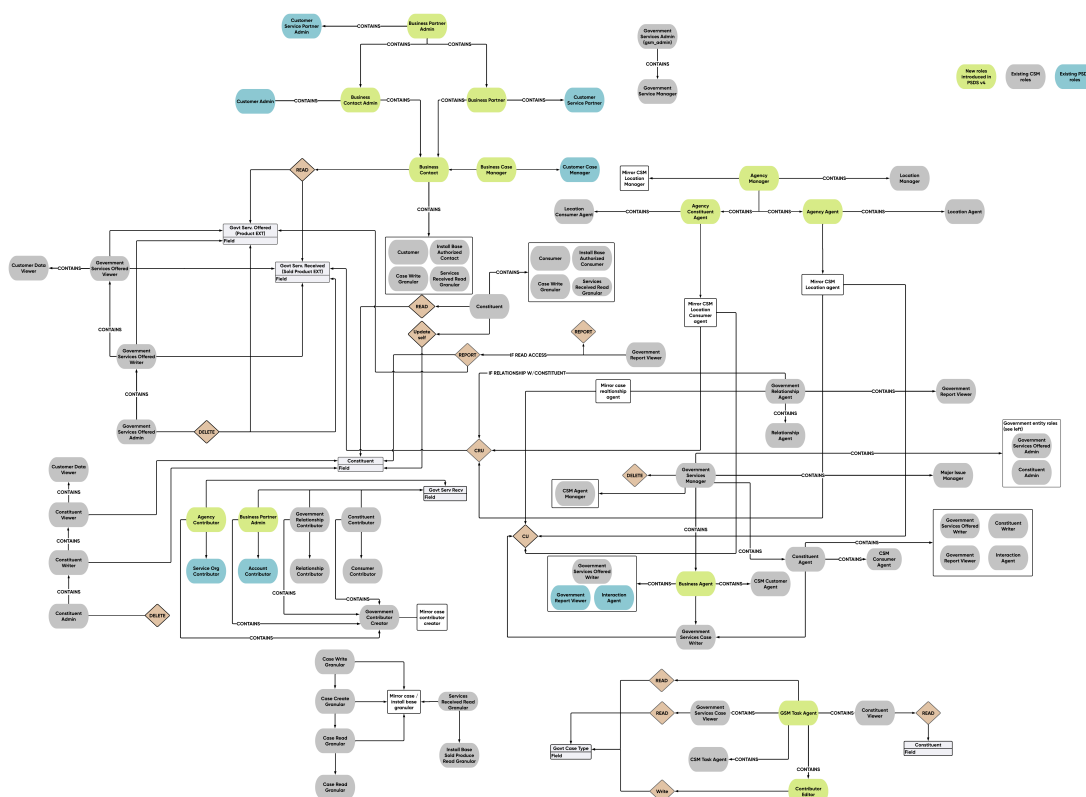
Campo	Descrição
Etnia	• Hispânico ou latino • Não hispânico ou latino • Não desejo fornecer essas informações
Status de militar	• Serviço militar • Veterano • Nenhum serviço militar • Não desejo fornecer essas informações
Status da deficiência	• Sim, tenho uma deficiência • Não, eu não tenho uma deficiência • Não desejo fornecer essas informações
Nível de formação educacional	• Ensino médio ou equivalente • Certificado técnico ou ocupacional • Diploma de tecnólogo • Algumas cadeiras universitárias concluídas • Bacharelado • Mestrado • Doutorado • Profissional • Outro
Opção de idioma primário	• English • Espanhol
Anotações	
Anotações	Anotações adicionais sobre o constituinte ou o caso.

Tradução automática

Relacionamentos da função principal

O diagrama a seguir mostra os principais relacionamentos de função na aplicação Public Sector Digital Services. Use este diagrama para entender como cada função está relacionada às outras funções na aplicação.

Relacionamentos da função principal



[store-future: BEGIN review]

Casos de uso no Public Sector Digital Services

Existem várias maneiras de integrar com Public Sector Digital Services, dependendo das necessidades da sua empresa. Esta seção descreve alguns dos casos de uso mais comuns. Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Nota:

O ambiente de cada cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram somente implementações genéricas para os casos de uso declarados. A implementação real pode ser diferente.

- Caso de uso 1
- Caso de uso 2
- Caso de uso 3
- Caso de uso 4

[End]