



Impacto do Xanadu

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

Impacto.....	4
Pacotes de impacto.....	5
Modelo operacional de impacto.....	7
Impact Foundations.....	8
Estado estacionário do impacto.....	9
Exibições de grupo.....	10
Equipe de impacto.....	10
Experiência digital de impacto.....	12
Centro de atividades.....	15
Iniciativas e aceleradores.....	19
Integridade da plataforma.....	229
Jornada de valor.....	271
Adoção de produto.....	275
Benefícios e uso.....	284
Gestão de usuários de impacto.....	288
Experiência móvel executiva.....	292
Versões de impacto.....	293
Notas da versão do Impacto 2024.....	293
Notas da versão de agosto de 2024 trimestralmente Impact - Xanadu.....	293
Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2024.....	295
Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC.....	298
Notas da versão do Impacto 2023.....	301
Notas da versão do impacto trimestral de setembro de 2023 – Vancouver.....	301
Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2023.....	304
Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2023 — Utah.....	307
Explorando o impacto [espaço reservado].....	310
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Configurando o impacto[espaço reservado].....	312
[store-future: BEGIN review]	
Impacto do acesso [espaço reservado].....	312
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
[End]	

Tradução automática

Impact

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

Assista ao vídeo de visão geral do Impact para começar a usar o Impact.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

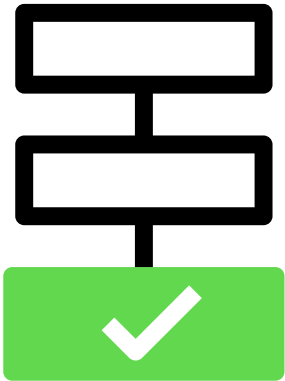
Visão geral

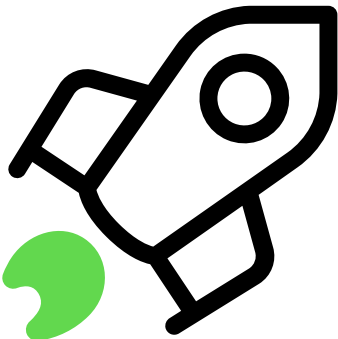
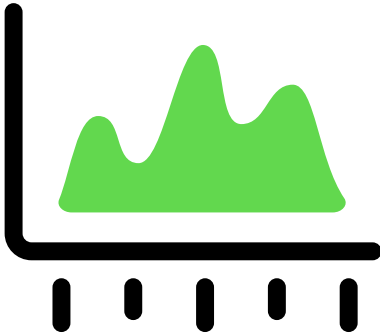
O Impact é uma solução de aceleração de valor abrangente que fornece conteúdo de acesso relevante e imediato com o [Experiência digital de impacto](#) (IDE). Monitore o progresso em relação aos seus resultados, compartilhe informações e parâmetros de comparação da indústria e tome decisões orientadas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

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

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

Iniciar

Tradução automática		
Pacotes de impacto	Modelo operacional de impacto	Experiência digital de impacto
		
	Saiba mais sobre o sistema baseado em pesquisa de atividades-chave, personalizado	Use o portal centralizado e interativo onde você pode

Assine um dos três pacotes de assinatura para Impacto, Guiado, Avançado e Total.	para sua organização, para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a plataforma ServiceNow.	acessar suas ferramentas e benefícios do Impact.
Iniciativas e aceleradores	Suporte ao desenvolvedor de impacto	Observador de instância de impacto
		
Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas, coaching personalizado e práticas recomendadas.	Acesse um engenheiro de suporte da ServiceNow que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes para pacotes Advanced e Total Impact.	Capacite-se e acompanhe a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de acessar informações históricas, com esta ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho.

Tradução automática

Pacotes de impacto

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

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

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

Descrições

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

Guiado 

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

Avançado

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

Total

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

Consumo do acelerador por pacote de impacto

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

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

SKUs de complemento

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

SKUs de complemento disponíveis

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

i Nota:

- IDE = Impact Digital Experience
- CSM = Gerente de suporte ao cliente
- SAM = Gerente de contas de suporte

Modelo operacional de impacto

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

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

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

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

Impact Foundations

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

Estado estacionário do impacto

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

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

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

Impact Foundations

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

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

Entregas

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

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

Entregas de impacto por pacote

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

Estado estacionário do impacto

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

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

Entregas

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

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

Entregas de impacto por pacote

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

Ciclo de revisão trimestral

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

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

Nota:

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

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

Exibições de grupo

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

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

Um grupo de partes interessadas é definido da seguinte forma:

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

Principais benefícios

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

Introdução

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

i Nota:

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

Equipe de impacto

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

Membros da equipe de impacto

Título	Função
Gerente de sucesso do cliente	O principal ponto de contato, curadoria e coordenação de conteúdo, práticas recomendadas e recomendações com base em seus objetivos organizacionais e ServiceNow combinação de produtos. Seu advogado de valor comercial que oferece: • Impact Foundations • Plano de impacto no cliente • Aceleradores de impacto • Recomendações de treinamento e iniciativa
Arquiteto de sucesso	Um líder de transformação digital talentoso que oferece aconselhamento sobre estratégia, governança, gestão de valores e gestão de programas para permitir que você alcance os resultados de negócios desejados. Com base em informações de pontuações de compromissos bem-sucedidos, eles se especializam em aconselhar os clientes sobre as principais decisões de transformação ao longo de sua ServiceNow jornada, da seguinte forma: • Impulsiona sua ServiceNow estratégia de transformação e roadmap para alcançar os resultados de negócios desejados. • Identifica o plano de implementação e a estratégia de parceiro corretos para garantir a aceleração dos resultados desejados. • Cria governança de programa e capacidades apropriadas para alcançar o sucesso do programa e impulsionar a adoção do usuário. • Usa a gestão de valor para medir seu progresso e fortalecer sua transformação digital. • Coordena ServiceNow especialistas e recursos para alcançar um sucesso duradouro.
Arquiteto de plataforma	Estende-se além do conhecimento técnico com experiência comprovada em consultoria de gestão e serviços profissionais para orientá-lo na estratégia e governança de tecnologia, bem como fornecer design e arquitetura de solução reais da seguinte forma:

Tradução automática

Membros da equipe de impacto

Título	Função
	• Estabelece uma arquitetura técnica e uma estratégia de implementação em toda a empresa para definir a base para o sucesso contínuo. • Impulsiona a padronização e a gestão de plataforma de práticas recomendadas, permitindo que você se concentre na entrega de valor.☒ • Institui governança técnica para otimizar o desempenho da plataforma e minimizar o risco técnico de longo prazo. • Permite upgrades rápidos para novos recursos e inovação que agregam novo valor.☒ • Cria uma equipe de plataforma focada em entregar valor e inovação.
Gerente de contas de suporte	Fornecer serviços de suporte e gestão de desempenho da plataforma, como suporte aprimorado e atividades de condução, como revisões operacionais, relatórios de desempenho, gestão de casos e muito mais, da seguinte forma: • Revisões operacionais quinzenais • Relatórios de desempenho mensais • Revisões de suporte periódicas trimestrais • Gestão de casos e escalações • Gestão de problemas e emissão de relatórios • Gestão de mudanças e emissão de relatórios • Planejamento e supervisão de upgrades e patches

Tradução automática

Experiência digital de impacto

A experiência digital Impact é um portal centralizado e interativo onde você pode acessar suas Impact ferramentas e benefícios.

Visão geral

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

em relação aos resultados, compartilhe informações e comparações de parâmetro de comparação do setor e tome decisões baseadas em dados para otimizar a jornada.

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

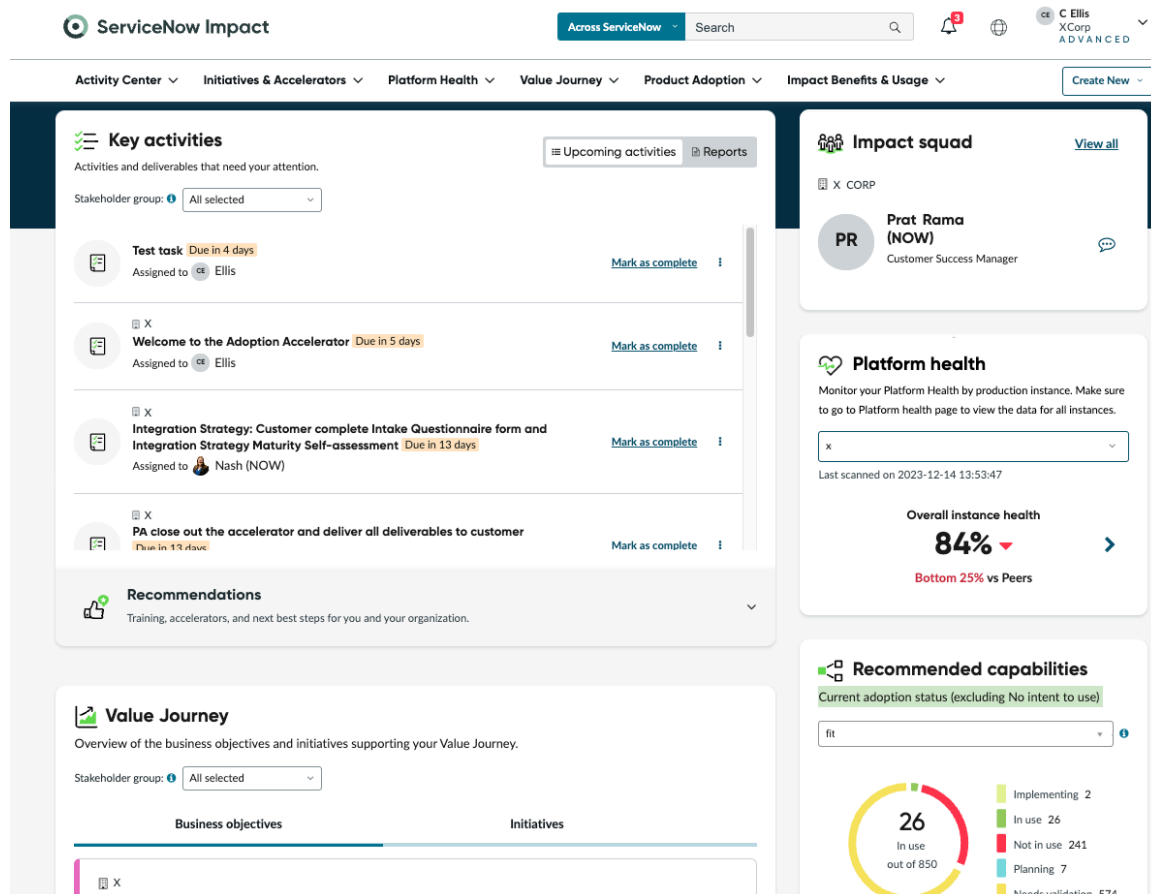
Incluída nos níveis Orientado, Avançado e Total, a Impact Experiência Digital é o seu hub centralizado para tudo Impact. Com a Impact experiência digital, você pode:

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

i Nota:

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

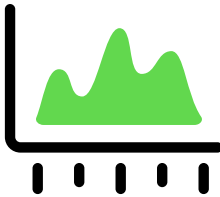
Página inicial



i Nota:

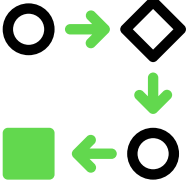
Partes da Impact Experiência digital podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviço gerenciados (exceto para uso interno)

Opções do menu de navegação de impacto

	Menu	Detalhes
	Centro de atividades	- Colabore com sua equipe de impacto e tenha uma visão abrangente de todas as atividades que dão suporte à sua jornada de valor, incluindo conversas, tarefas, notificações, arquivos e reuniões. Todas as recomendações: recomendações personalizadas que ajudam você a alcançar seus objetivos de negócios com mais rapidez.
	Iniciativas e aceleradores	Catálogo de iniciativas: compromissos acionáveis e fluxos de trabalho que oferecem suporte à sua transformação digital. Catálogo do Acelerador: ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa
	Integridade da plataforma	A Integridade da plataforma mostra o quanto você está alinhado com ServiceNow práticas técnicas recomendadas e fornece recomendações de melhoria: Suporte ao desenvolvedor de impacto: oferecido com os pacotes Advanced e Total Impact que fornecem aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte para ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes. Observador de instância de impacto: uma ferramenta de monitoramento de observabilidade e desempenho que permite que você rastreie a integridade e o desempenho da instância HealthScan: uma ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas Esses recursos se tornam disponíveis após a conclusão da fase de fundações de impacto.

Tradução automática

Opções do menu de navegação de impacto

	Menu	Detalhes
	Jornada de valor	Fornece uma visão mais detalhada do seguinte: • Objetivos e resultados: captura seus objetivos de negócios, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo. • Relatórios de valor comercial: no final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.
	Adoção de produto	Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produto e assinaturas para sua instância ServiceNow : • Mapas de capacidades: veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios. • Roadmaps de adoção de produto: exibe uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades organizadas em fases específicas para uma implementação ideal. • Assinaturas: veja uma lista de assinaturas para todas as suas instâncias e aplicações às quais você tem direito.
	Benefícios e uso	Ajuda você a acessar ServiceNow recursos disponíveis, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

i Importante:

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

Centro de atividades

A Central de atividades fornece uma visão abrangente de todas as atividades que dão suporte à sua jornada diária com o Impact.

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

Tradução automática

Componentes do Centro de atividades

Seção	Uso
Conversas	Verifique todas as conversas em que você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos da sua equipe de impacto.
Todas as recomendações	Veja as recomendações da sua equipe. Consulte Todas as recomendações para obter informações adicionais.
Tarefas	Veja e gerencie itens de trabalho pelos quais você é responsável. Crie também tarefas e atribua-as a outras pessoas.
Calendário	Veja os próximos eventos relacionados ao impacto, como reuniões, avaliações e objetivos.
Log de atividades	Veja as atividades mais recentes da sua equipe e como elas ajudam na sua jornada de valor. Todas as atividades, conversas, reuniões e tarefas são consolidadas em uma página para facilitar o acesso.
Arquivos	Acesse documentos relacionados ao impacto em um só lugar. Exiba, edite e carregue arquivos para você e sua equipe.

i Nota:

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

Conversas

Verifique todas as conversas em que você está incluído. Inicie uma conversa a qualquer momento para fazer uma pergunta ou obter conselhos da sua equipe de impacto.

As conversas podem ser personalizadas pela exibição Kanban ou por uma exibição de lista. Várias opções de filtro também estão disponíveis:

- Assunto ou número de referência
 - Grupo de partes interessadas
 - Suas conversas ou todas as conversas
 - Estado da conversa, aberta ou fechada
-
- Reorganize a ordem do assunto da conversa no menu de ação dessa raia.
 - Pesquise por assunto ou número de referência.
 - Filtrar por Todas as conversas ou por Minhas conversas.
 - Exiba o estado por Aberto ou Fechado.

Criar e gerenciar conversas

Crie novas conversas do Impact ou gerencie as existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário de impacto ou executivo de impacto

Criar uma conversa

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Centro de atividades > Conversas**.
2. Selecionar **Criar novo(a) > Conversa**.

i Nota:

As conversas podem ser iniciadas em todas as páginas do Impact.

3. Preencha o formulário com os detalhes da conversa, incluindo a adição de anexos.

Ações de conversa

Ação	Descrição
Marcar como prioridade alta	Exibido como uma conversa de alta prioridade para destinatários e membros da lista de observação. As conversas de alta prioridade exibem uma faixa amarela com o nome do usuário que a marcou como tal.
Criar uma tarefa relacionada	Crie uma tarefa para um grupo de partes interessadas ou destinatários individuais com base na conversa. A parte atribuída terá uma tarefa criada no centro de atividades, de acordo.
Mudar proprietário da conversa	Permite que o proprietário da conversa seja transferido do originador da conversa.
Categoria de mudança	Altera a categoria da conversa.
Editar assunto da conversa	Altera o assunto da conversa dos assuntos disponíveis:

Ação	Descrição
	○ KPIs de negócios ○ Objetivos de negócios ○ Geral ○ Iniciativas ○ Integridade da plataforma ○ Revisão e reuniões
Editar lista de observação	Atualiza os destinatários na lista de observação de conversas para receber atualizações.
Marcar como encerrado	Encerra a conversa. Ajuste o filtro na página de conversas para exibir os registros encerrados.
Comentário	Forneça um comentário na conversa.
Pesquisar registro relacionado	Você pode pesquisar outras conversas ou outros registros no Impact que tenham o mesmo assunto.
Carregar arquivo	Anexe arquivos à conversa.
Adicionar/remover da lista de observação	Gerencie quem recebe e quais conversas fazem parte da lista de observação.

4. Selecione **"Enviar"**.

- A conversa é adicionada à exibição Conversas.
- Os detalhes da conversa são capturados nos detalhes da conversa.
- O log de atividades é atualizado com os detalhes da conversa.
- Os destinatários e a lista de observação são notificados sobre a nova conversa em seu Log de atividades no Impact.

Gerenciar conversas

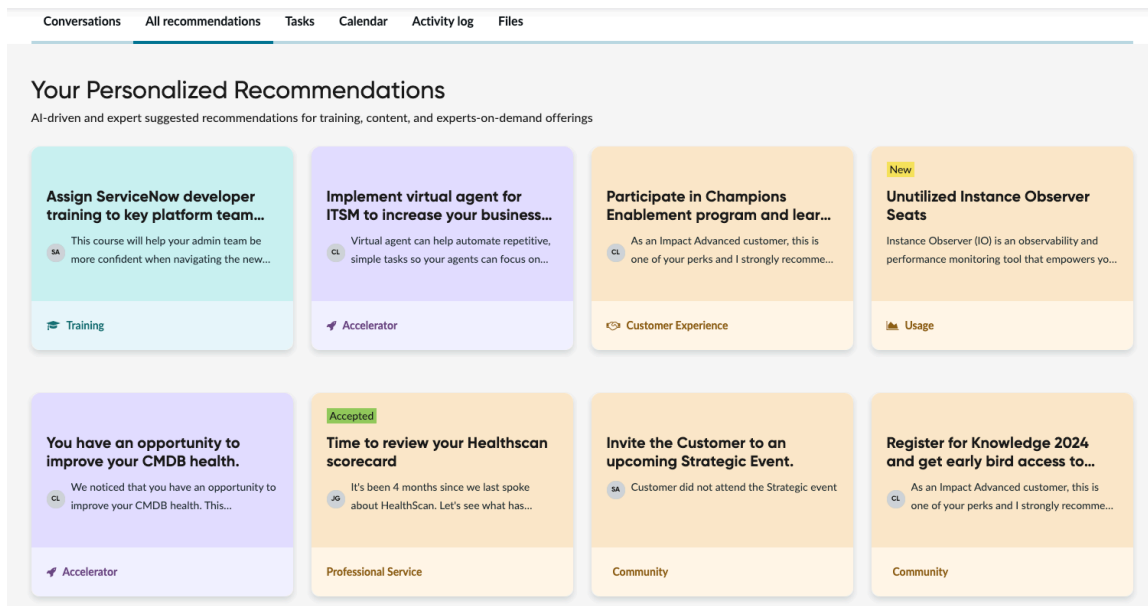
5. Selecione uma conversa existente na Central de atividades.

6. No menu Ações, escolha uma ação e **Salvar**.

As mudanças na conversa são exibidas.

Todas as recomendações

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



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

Filtrar recomendações específicas e publicar recomendações contextuais ou limpar recomendações não utilizadas.

Iniciativas e aceleradores

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

Iniciativas

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

[Catálogo de iniciativas](#)

Tradução automática



As iniciativas podem variar de sessões de consultoria a compromissos conduzidos por esquadrão.

Aceleradores

Com Aceleradores do Impact, você recebe:

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

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

Aceleradores de arquitetura



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

Aceleradores de estratégia



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

Aceleradores técnicos



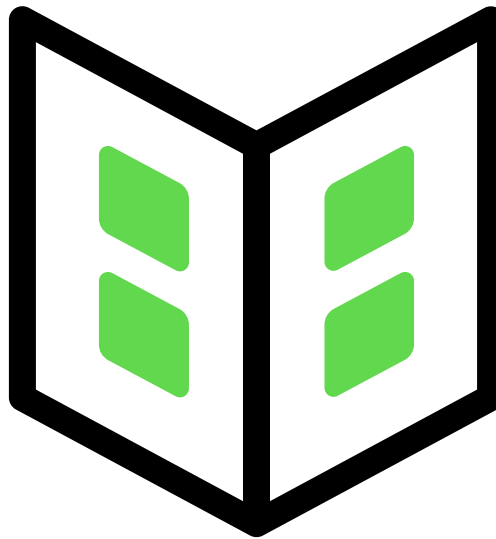
Acelere o uso e a adoção de capacidades específicas da plataforma e do produto por meio de demonstrações aplicadas,

fazer a seguir para agregar
mais valor à plataforma.

desempenho dos negócios
e impulsionar o sucesso.

coaching personalizado
e práticas recomendadas.

Catálogo do Acelerador



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

Recomendações

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

Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Tradução automática

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

Ambientes restritos e protegidos

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

Setor público dos EUA (USPS)

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

ServiceNow Protected Platform - Austrália (SPP-AU)

Certas atividades do Acelerador de impacto podem estar limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou no Programa de avaliadores registrados do Infosec da Austrália (IRAP) - Datacenters protegidos ou para clientes auto-hospedados.

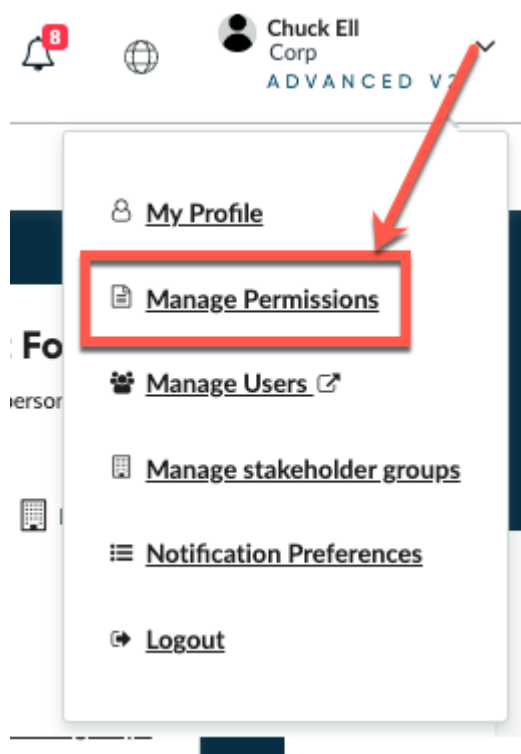
Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS ou do SPP-AU são indicados no subcatálogo específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: Autorizador de Permissões de Impacto

Procedimento

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



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

2. Gerencie registros de permissão de atividade nesta página.

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

Home > Manage Permissions

Manage Permissions

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

Search
Input initiative name

Filter by
All consents

Jumpstart Your Upgrade

Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

☐ Pending

[Decline](#) [Accept](#)

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

TuneUp Your Security

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

[Update Permission](#)

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

Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced

Activities: PA submits HealthScan scan request

[Revoke Permission](#)

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

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

O que Fazer Depois

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

Tradução automática

Os aceleradores que exigem permissões adicionais solicitam a atualização das

TuneUp Your Security

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

Guidance on platform security

Impact **Impact Accelerator**

Estimated duration **30 Days**

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

permissões.

Os aceleradores que receberam permissões serão exibidos como tal.

A opção para **iniciar iniciativa** se torna

TuneUp Your Virtual Agent

 This initiative was already [granted permission](#).

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration **90 Days**

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

disponível.

Catálogo de iniciativas

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

Tradução automática

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

Acesso à experiência



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

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor



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

Cuidados preventivos

Tradução automática



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

Acesso à experiência

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

Visão geral

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

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

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

i Nota:

Esta iniciativa está disponível exclusivamente como uma versão restrita nos pacotes Impact Advanced e Total para selecionar equipes e clientes do Impact com as SKUs do Impact de 17 de maio de 2024.

Tópicos

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

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

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

Exemplos de solicitação

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

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

Solicitar acesso à experiência

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Campo	Descrição
Título da iniciativa	Título do tópico
Data de início	Data de início solicitada
Para quando você precisa disso?	Data de resolução preferencial
Objetivo de negócio relacionado	Objetivo de impacto selecionado no menu suspenso
Grupo de partes interessadas	Disponível para seleção se os grupos de partes interessadas estiverem habilitados e configurados

Campo	Descrição
Tipo de instância	Selecione se vários tipos de instância estiverem disponíveis, como produção ou subprodução
A qual instância isso está relacionado?	Se várias instâncias estiverem disponíveis, o menu suspenso será habilitado para seleção
Fase de implementação à qual esta solicitação pertence	Fase disponível no menu suspenso

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

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

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

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor

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

Visão geral

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

- Habilita um ServiceNow Support Account Manager (SAM) para ajudá-lo a determinar as partes interessadas a serem nomeadas como contatos para acesso ao Suporte ao desenvolvedor
- Fornece a administradores e desenvolvedores um método simplificado para resolver problemas associados a personalizações existentes
- Fornece acesso a um especialista no assunto (SME) para ajudar na solução de problemas de personalizações

- Fornece informações sobre o escopo de personalização, incluindo regras de negócio, scripts de IU (interface do usuário), inclusões de script e macros de IU
- Fornece uma revisão de até 200 linhas de código personalizado em um modelo de interrupção/correção

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

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

O que você obtém

Sessão de revisão do Suporte ao desenvolvedor (30 minutos)

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

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Especialista(s) no assunto (recomendado)	Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos relacionados a personalizações.

Exclusões e limitações

Introdução ao Suporte ao desenvolvedor não inclui:

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

Cuidados preventivos

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

Visão geral

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

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

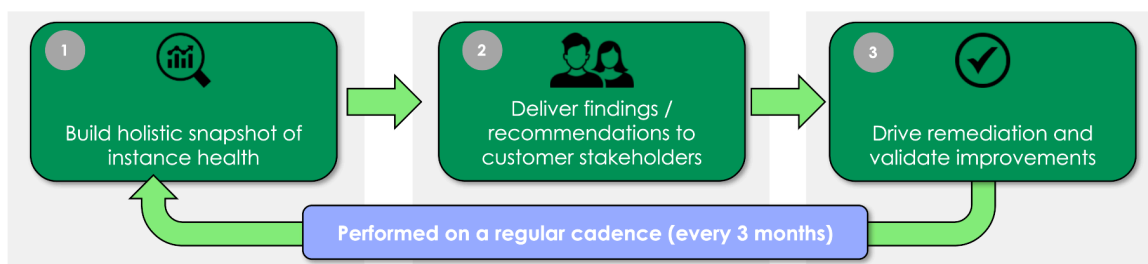
i Nota:

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

Fases trimestrais

Cada compromisso trimestral de cuidados preventivos inclui três fases:

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



i Nota:

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

O que você obtém

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

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

Relatório trimestral de descobertas de cuidados preventivos

Revise e discuta o seguinte:

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

Relatório de encerramento de compromisso de cuidados preventivos

Inclui o seguinte:

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

Recursos do cliente solicitado

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

Exclusões e limitações

O cuidado preventivo está limitado ao seguinte:

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

Catálogo do Acelerador

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

Modelo de consumo

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

Total de aceleradores simultâneos por pacote de impacto e subcatálogo

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

Nota:

Consulte [Versões de impacto](#) para acessar as notas de versão e identificar os Aceleradores adicionados ou atualizados mais recentemente.

Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

Ambientes restritos e protegidos

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

Setor público dos EUA (USPS)

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

ServiceNow Protected Platform - Austrália (SPP-AU)

Certas atividades do Acelerador de impacto podem estar limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou no Programa de avaliadores registrados do Infosec da Austrália (IRAP) - Datacenters protegidos ou para clientes auto-hospedados.

Os aceleradores que oferecem versões específicas do USPS ou do SPP-AU são indicados no subcatálogo específico.

Aceleradores de arquitetura

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

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Blueprint de arquitetura		#	✓	
Avaliação de prontidão de inteligência artificial		#	#	
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total			#	
Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado		#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado		#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado		#		
Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado		#		
Gestão e governança de dados		#	#	
Revisão de design		#	✓	
Avaliação de integridade	#	✓	+	
Estratégia de integração		#	✓	
Topologias de várias instâncias		#	#	
Governança técnica		#	#	
Design de UX: Central do funcionário		#	#	
Revisão de UX: Central do funcionário		#	#	
UX: revisão e design de taxonomia		#	#	SPP-AU

Tradução automática

Aceleradores de estratégia

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

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

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acelerador de adoção		#	#	
Centro de excelência e design de inovação		#	✓	
Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação		#	#	
Acelerador de preparação para o exame de certificação		#	#	
Compromisso do campeão		#	✓	
Design do Programa de Desenvolvimento Cidadão		#	#	
Customer Service Management Product Maturity Assessment		#	#	
Desenvolver estratégia de parceiro		#	✓	
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#	
Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos		#	#	
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#	
Relatório de valor sob demanda	#	✓	✓	
Governança de portfólio		#	#	
Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos		#	#	
Governança da ServiceNow			#	
Revisão de funções e equipe		#	✓	
Governança de estratégia		#	#	
Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)		#	#	
Avaliação da estratégia de treinamento		#	#	
Visão e estratégia		#	✓	

Tradução automática

Aceleradores técnicos

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

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acesso a especialistas		#	#	
Conexão para especialistas		#	#	
Estenda sua Central do funcionário para Pro	#	#	#	SPP-AU
Introdução à instância assistida pelo observador	#			
Inicie sua Pesquisa com IA	#	#	#	USPS
Inicie seu App Engine	#	#	#	USPS
Inicie seus testes automatizados	#	#	#	USPS
Inicie seu CMDB	#	#	#	
Inicie seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation	#			SPP-AU
Impulsione sua Inteligência para documentos	#	#	#	SPP-AU
Impulsione sua Central do funcionário	#	#	#	USPS
Inicie sua gestão de eventos	#	#	#	SPP-AU
Inicie sua IA generativa	#	#	#	
Inicie a resolução automática de problemas	#	#	#	SPP-AU
Inicie a migração da análise da plataforma	#	#	#	
Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue	#	#	#	USPS
Impulsione sua compreensão da linguagem natural	#	#	#	
Inicie a análise da sua plataforma	#	#	#	
Impulsione sua Inteligência preditiva		#	#	

Tradução automática

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Inicie sua mineração de processos	#	#	#	SPP-AU
Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços	#	#	#	USPS
Inicie sua jornada com a IA na ServiceNow			#	
Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento	#	#	#	
Impulsione seu painel de sucesso	#	#	#	USPS
Impulsione sua Inteligência para tarefas	#	#	#	
Inicie seu upgrade	#	#	#	USPS
Inicie seu Virtual Agent	#	#	#	USPS
Ajuste sua Pesquisa com IA		#	#	
Ajuste seu CMDB	#	#	#	
Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM	#	#	#	
Ajuste seu IT Asset Management	#	#	#	
Ajuste sua Descoberta do ITOM	#	#	#	
Ajuste a análise da sua plataforma	#	#	#	
Ajuste seu Software Asset Management	#	#	#	
Ajuste sua segurança	#	#	#	
Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário)	#	#	#	

Tradução automática

Aceleradores de arquitetura

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

Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Blueprint de arquitetura		#	✓	
Avaliação de prontidão de inteligência artificial		#	#	
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM): total			#	
Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado		#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado		#		
Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado		#		
Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado		#		
Gestão e governança de dados		#	#	
Revisão de design		#	✓	
Avaliação de integridade	#	✓	⊕	
Estratégia de integração		#	✓	
Topologias de várias instâncias		#	#	
Governança técnica		#	#	
Design de UX: Central do funcionário		#	#	

Tradução automática

Subcatálogo do Acelerador de arquitetura

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Revisão de UX: Central do funcionário		#	#	
UX: revisão e design de taxonomia		#	#	SPP-AU

Avaliação de prontidão de inteligência artificial

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

Visão geral

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

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

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

Consulte [Enable AI experiences](#) para obter informações adicionais sobre ServiceNow ferramentas baseadas em IA.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

i Importante:

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

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

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

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

Análise de autoavaliação da prontidão da IA

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

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregáveis de prontidão de IA

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
Líder do arquiteto empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral.
Líder do arquiteto técnico (obrigatório)	Responsável pela arquitetura técnica geral.

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador não inclui:

- Como desenvolver um roadmap de implementação de IA
- Design de solução de IA

- Implementação de capacidades de IA
- Solução de problemas técnicos ou correção de capacidades de IA

Blueprint de arquitetura

Blueprint de arquitetura – Avançado

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

O que você obtém

Reunião de alinhamento com o cliente (até 90 minutos)

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

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

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

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

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

Entregas do plano gráfico da arquitetura

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma/ designado (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquiteto(s) empresarial(is) (recomendado)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Gerenciador de dados (recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.).
Proprietário dos dados de integração (recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder do conselho técnico de governança (recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Proprietário do projeto (recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado)	Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow.
Líder de risco e conformidade de TI (recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow.
Arquiteto de segurança (recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Proprietário/gerente da aplicação (recomendado)	Possui e define fluxos de dados e processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação).
Líder do provedor de serviços principal/fornecedor de entrega (recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

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

Plano gráfico de arquitetura – Total

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

O que você obtém

Reunião de alinhamento com o cliente (até 90 minutos)

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

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

- Apresentar o plano gráfico de arquitetura e o acelerador aos participantes da sessão de trabalho
- Apresentar categorias do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Apresentar os princípios orientadores do plano gráfico de arquitetura, de acordo com o escopo definido
- Colabore com o arquiteto de plataforma para identificar modelos de exemplo relevantes, de acordo com o escopo definido e com a orientação do arquiteto

de plataforma, discuta as necessidades das partes interessadas e comece a preencher o conteúdo do modelo

- Complemente as sessões de trabalho com tempo de consultoria adicional do Arquiteto de plataforma individual e assistência ao desenvolvimento de artefatos
- Discuta as próximas etapas para você continuar refinando seus modelos após a conclusão da iniciativa

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

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

Entregas do plano gráfico da arquitetura

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma/ designado (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma.
ServiceNow Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
CMDB Manager (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.
Arquiteto(s) empresarial(is) (recomendado)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (recomendado)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (recomendado)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos (por exemplo, Usuários, Grupos, Locais, Empresas, Departamentos etc.).

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário dos dados de integração (recomendado)	Responsável por uma ou mais integrações (por exemplo, aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.).
Líder do conselho técnico de governança (recomendado)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Proprietário do projeto (recomendado)	Responsável por um ou mais projetos (aplicações sendo integradas, dados sendo passados, fluxo de dados, fluxo de processo etc.). Defina e comunique o projeto em que os dados podem ser afetados por qualidade, segurança e risco.
ServiceNow Líder de desenvolvimento (recomendado)	Lidera o desenvolvimento na plataforma ServiceNow.
Líder de risco e conformidade de TI (recomendado)	Garante que os protocolos de segurança e as práticas recomendadas da organização sejam seguidos na plataforma ServiceNow.
Arquiteto de segurança (recomendado)	Responsável por projetar, criar, testar e implementar sistemas de segurança na rede de TI de uma organização.
Proprietário/gerente da aplicação (recomendado)	Possui e define fluxos de dados e processo para um processo/produto específico (também conhecido como aplicação).
Líder do provedor de serviços principal/fornecedor de entrega (recomendado)	Lidera serviços de desenvolvimento e/ou entrega de terceiros.

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

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

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

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

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

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

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

Visão geral

A Avaliação do modelo de dados de serviço comum - Dados de base - Advanced Accelerator fornece aos clientes de impacto conteúdo de práticas líderes e orientação prescritiva sobre o CSDM - Dados de base e como ele oferece suporte a processos na plataforma ServiceNow. Interações com ServiceNow especialistas no assunto do CSDM e conteúdo personalizado no CSDM para a organização do cliente estão incluídos.

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

***i* Nota:**

Este Acelerador está disponível no pacote Advanced.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

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

***i* Nota:**

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

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

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

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

Análise de dados de base do CSDM

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

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregas do CSDM

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

Recursos do cliente solicitado**Recurso e responsabilidades do cliente**

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este acelerador não inclui o seguinte:

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

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

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

Visão geral

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

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 120 minutos)

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

i Nota:

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

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

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

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

Análise de autoavaliação do CSDM

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

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregas do CSDM

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	Customer Service Management, Serviços financeiros, Serviços de campo ou Instalações.
Líder do conselho técnico de governança (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Líder do provedor de serviço/fornecedor principal (opcional)	Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

Pré-requisito

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

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

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

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

Visão geral

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

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)

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

i Nota:

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

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

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

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

Análise de autoavaliação do CSDM

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

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregas do CSDM

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Campeão/patrocinador do CSDM (Obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
Líder do arquiteto empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral.
Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados.
Proprietários/gerentes do serviço técnico (obrigatório)	Possui o serviço técnico e as ofertas (por exemplo, servidores, aplicações, bancos de dados, redes, nuvem, datacenters). Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço e mantém os dados de serviço atualizados. • Proprietário do serviço: função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está muito envolvido nas operações diárias do serviço.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	Gerente de serviço: função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço.
CMDB Manager (opcional)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados.
Líder do conselho técnico de governança (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Líder do provedor de serviço/fornecedor principal (opcional)	Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.
Proprietários do processo técnico (opcional)	Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço técnico ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que estão definindo o serviço técnico.
Proprietário/gerente do portfólio de serviços técnicos (opcional)	Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio. O proprietário do portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível do diretor de tecnologia da informação. Gerente de portfólios é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio.
Proprietários da aplicação (opcional)	Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é o proprietário da aplicação que sustenta o serviço técnico. É proprietário da aplicação no domínio de design do CSDM (arquitetura empresarial).

Pré-requisitos

Conclusão dos seguintes aceleradores:

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

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

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

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

Visão geral

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

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

O que você obtém

As atividades do Acelerador são lideradas pelo Arquiteto da plataforma.

Sessão introdutória do cliente (até 240 minutos)

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

i Nota:

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

- Revisão de alto nível da estrutura de CSDM e revisão dos conceitos básicos de Serviços de negócio de CSDM, Ofertas de serviços de negócio, Solicitar itens do catálogo e Portfólio de serviços de negócio (maturidade de execução)
- Solicite a conclusão do questionário de admissão, a autoavaliação dos Serviços de negócio de CSDM e forneça outras entradas solicitadas

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

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

Análise de autoavaliação do CSDM

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

Sessão de recomendação do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregas do CSDM

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Campeão/patrocinador do CSDM (obrigatório)	Patrocinador executivo que defende o CSDM em toda a organização.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
Líder do arquiteto empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral.
Modelador de dados/Gerente do CSDM (obrigatório)	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados.
Proprietários/gerentes do serviço de negócio (obrigatório)	Possui o serviço de negócios e as ofertas. Monitora o desempenho do serviço, orienta as mudanças de serviço, mantém os dados de serviço atualizados para esses serviços, por exemplo, Gestão de serviços de TI, Recursos Humanos, Gestão de serviços ao cliente, Gestão financeira, Serviços de campo ou Instalações. Proprietário do serviço: função estratégica envolvida na propriedade dos serviços. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e tem responsabilidade de ponta a ponta por um determinado serviço e suas ofertas durante todo o ciclo de vida. Não está muito envolvido nas operações diárias do serviço. Gerente de serviço: função operacional envolvida na gestão de um serviço. Normalmente, essa pessoa está no nível de diretor de TI e é responsável pela entrega e operação diária de um serviço.
Proprietário/gerente do portfólio de serviços de negócio (obrigatório)	Supervisiona um portfólio de serviços. Monitora o desempenho de todo o portfólio. O proprietário do portfólio tem autoridade geral, normalmente no nível do diretor de tecnologia da informação. Gerente de portfólios é a função operacional envolvida na administração geral de um portfólio.
CMDB Manager (opcional)	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados.

Tradução automática

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder do conselho técnico de governança (opcional)	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança (opcional)	Responsável por instalar, administrar e solucionar problemas de recursos de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Líder do provedor de serviços/fornecedor principal (opcional)	Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.
Proprietários do processo de negócios (opcional)	Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço de negócio. Define o fluxo do processo, com ênfase nos processos que dependem do serviço de negócios. Os exemplos incluem: Proprietário do processo de incidentes da Gestão de serviços de TI, Proprietário do processo de mudança da Gestão de serviços de TI, Proprietário do processo de caso da Gestão de serviços ao cliente, Proprietário do processo de ordem de serviço da Gestão de serviços de campo.
Proprietários da aplicação (opcional)	Para fins de gestão de portfólio de aplicações, é o proprietário da aplicação que sustenta o serviço de negócios. É proprietário da aplicação no domínio CSDM Design (arquitetura empresarial)

Pré-requisitos

A conclusão dos seguintes Aceleradores:

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador não inclui o seguinte:

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

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

Orientação para avaliar e melhorar a estrutura do CSDM

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

***i* Nota:**

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

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

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

- Revisar materiais fornecidos pelo cliente
- Introdução ao CSDM, seu valor e potencial

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

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

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

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

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

Avaliação detalhada do CSDM

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

Sessão de revisão do cliente (até 2 horas)

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

Resultados de avaliação do CSDM

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte.
Administrador da plataforma - Obrigatório	Responsável pela administração e manutenção diárias, incluindo configuração e suporte.
Arquiteto empresarial - Obrigatório	Impulsiona decisões de investimento estratégico ao entender as capacidades de negócios.
Modelador de dados/gerente do CSDM - Obrigatório	Mantém a precisão e a integridade do CSDM e trabalha com equipes para certificar os dados.
CMDB Manager - Obrigatório	Mantém a precisão e a integridade do CMDB e trabalha com equipes para certificar os dados.
Responsáveis pela aplicação - Obrigatório	Gerencia aplicações da ServiceNow (por exemplo, responsável pelo ServiceNow HRSD).
Proprietários do serviço de aplicações - Obrigatório	Gerencia todos os serviços de aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, proprietário de serviços de aplicações de ITSM ou RH).
Proprietário(s) do portfólio de serviços - Obrigatório	Possui um portfólio— coleção de serviços. Monitora o desempenho do portfólio.
Proprietários do processo - Obrigatório	Possui o(s) processo(s) relacionado(s) ao serviço ou processo auxiliar. Define o fluxo do processo (por exemplo, processos

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	auxiliares, como: gestão de incidentes do ITSM, gestão de mudanças do ITSM, integração de funcionários).
Líder do comitê técnico de governança – Obrigatório	Lidera o quadro de governança técnica que estabelece políticas e procedimentos para dados, segurança, desenvolvimento, mudança e versão.
Administrador de segurança - Obrigatório	Lidera a administração da configuração de segurança da ServiceNow que está em conformidade com a orientação de governança técnica.
Provedor de serviço principal/lead do fornecedor- Opcional	Inclua se o cliente estiver usando um parceiro de desenvolvimento de terceiros e esse parceiro estiver envolvido no design e/ou desenvolvimento de aplicações e/ou serviços que aproveitam os recursos da estrutura do CSDM.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este acelerador não inclui:

- Avaliação do CMDB
- Revisão detalhada do design do modelo do CSDM

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

Gestão e governança de dados

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

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

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

Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)

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

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

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

Entregas de gestão e governança de dados

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

- Arquitetura de dados, modelo de dados/modelo de dados lógicos/dicionário de dados
- Matriz de necessidades de informação (ator/dados)
- Matriz de necessidades de emissão de relatórios (ator/dados/relatório)
- Matriz de categorização de dados
- Matriz de fontes de dados
- RACI para Gestão de dados
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto

Exclusões

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

Revisão de design

Avaliação do design da solução atual ou proposta

Revisão de design - Avançada

Avaliação do design da solução atual ou proposta

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Sessão de trabalho do cliente (até 120 minutos)

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

Entrega de revisão de design

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

Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)

Revisar produto de revisão de design.

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

- Questionário de revisão de design preenchido pelo cliente pelo menos uma semana antes da sessão de trabalho do cliente (a ser fornecido pela ServiceNow)
- Documentos de história a serem revisados quanto a personalizações (documentos de processo; decisões de design; SOW de implementação se um parceiro estiver envolvido)

- Resultados, expectativas de valor, KPIs e métricas
- Considerações de integração
- Planos gráficos de arquitetura (se disponíveis) para o processo e a abordagem técnica (plug-ins etc.)
- Descrição detalhada do caso de uso da aplicação que está sendo revisada (deve incluir personas)
- Descrição detalhada dos pontos problemáticos da aplicação que está sendo revisada (se aplicável)

Exceções

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

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

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

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

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

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

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

Revisão de design - total

Avaliação do design da solução atual ou proposta

Visão geral

A Total de revisão de design fornece aos clientes da Total Impact uma revisão de (1) uma solução a ser implementada ou (2) uma solução implementada existente, no que diz respeito

à plataforma ServiceNow. O objetivo é ajudar os clientes a tomar as melhores decisões de design de solução possíveis que resultem em melhor escalabilidade, sustentabilidade, capacidade de manutenção e atualização e aproveitar o poder da plataforma nativa para evitar dívidas técnicas e limitações de estado futuro.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 90 minutos)

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

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

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

Sessão de revisão do cliente (até 4 horas)

Revisar produto de revisão de design

Entrega de revisão de design, apresentação final, incluindo:

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

Documentos de plano de fundo da plataforma, incluindo:

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

Documentos de plano de fundo da aplicação, incluindo:

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

Documentos do Design Approach, incluindo:

- Informações de decisão arquitetônica – Histórico de decisão arquitetônica; Opções alternativas consideradas; Áreas em que o suporte à arquitetura da plataforma é necessário
 - Informações da abordagem de design: conjunto completo de histórias de usuários com abordagem técnica; Documentação do processo, com base no design; Documentação de transferência
 - Informações do ciclo de desenvolvimento - Resultados de testes de ciclo completo; Lista de todos os Defeitos relacionados; Histórico de mudanças e versões, conforme disponível
-
- Slides de apresentação de negócios (a serem fornecidos pela ServiceNow para o cliente concluir)
 - Slides de apresentação da arquitetura (a serem fornecidos pela ServiceNow para conclusão do cliente)

Exceções

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

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

Avaliação de integridade

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

- [Avaliação de integridade – Guiada](#)
- [Avaliação de integridade – Avançada](#)
- [Avaliação de integridade - Total](#)

Avaliação de integridade – Guiada

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

Visão geral

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

O que você obtém

Avaliação de instância

Avaliação de instância usando o ServiceNow HealthScan.

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

Revisão de:

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

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

Avaliação de integridade – Avançada

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Advanced.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

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

Discutir exceções a serem configuradas para a verificação

Avaliação de integridade

Avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

Sessão de leitura do cliente (até 90 minutos)

Revisão de:

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recursos e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

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

- Identifique a ServiceNow instância de não produção a ser verificada
 - Ao enviar sua solicitação do Accelerator no Impact, você é solicitado a fornecer uma instância candidata para executar a verificação do HealthScan.
 - Uma instância próxima à produção ou, idealmente, um clone recente da instância de produção é recomendada.
- Forneça suas informações de ambiente ServiceNow, como upgrades planejados, clones programados e cronogramas de versão de código.
- Forneça leitura em voz alta para os participantes da reunião.
- Opcional: forneça todas as exceções que você solicitar que sejam configuradas para a verificação.

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

Exclusões

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

Avaliação de integridade - Total

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Avaliação de integridade

Verificação de avaliação de integridade usando ServiceNow HealthScan

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

Revisão de:

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

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

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

Práticas líderes

Recursos do cliente solicitado

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

Informações solicitadas/acesso

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

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

Tradução automática

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

Acordos e termos do cliente

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

Exclusões

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

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

Estratégia de integração

Orientação sobre o processo de integração

Estratégia de integração - Avançada

Este Acelerador fornece orientação sobre o processo de integração.

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

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

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

Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)

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

Entregas da estratégia de integração

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder do arquiteto empresarial - Obrigatório	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral.
Responsáveis pelos dados - Recomendado	Responsável pelos dados relacionados a uma integração.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Estratégia de integração - total

Orientação sobre o processo de integração

Visão geral

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

O que você obtém**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

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

Oportunidade	Oferta
Arquitetura empresarial	Avaliar a plataforma ServiceNow e o cenário da arquitetura empresarial para buscar oportunidades de valor para integrações estratégicas
Como a ServiceNow poderia atender à arquitetura empresarial do cliente?	

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

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

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

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

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

Sessão de revisão do cliente (até 90 minutos)

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

Entregas da estratégia de integração

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação

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

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

Recursos do cliente solicitado**Recurso e responsabilidades do cliente**

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

Informações solicitadas/acesso

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

Tradução automática

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

Exceções

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

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

Topologias de várias instâncias

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

Visão geral

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

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Apresente o Acelerador e defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente

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

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

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

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

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

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

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

Entregas de topologias de várias instâncias

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma.
Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Responsáveis pelo serviço (recomendado)	Responsável pelos fluxos de dados e processos relacionados a um serviço, processo ou integração específica.

Pré-requisito

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

Acesso às informações solicitadas

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

Exceções

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

Governança técnica

Orientação sobre gestão de governança técnica da plataforma ServiceNow

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Workshop do cliente (até 4 horas)

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

Resultados de governança técnica

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

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

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

- Documentos da estrutura de governança da ServiceNow – estatutos, listas de participantes do quadro etc.
- Os Aceleradores de impacto do plano de arquitetura e Governança de portfólio são pré-requisitos para o regulamento do CoE do Acelerador de governança técnica
- Organograma
- Documentos de governança de TI
- Plano gráfico da arquitetura do estado atual

- Funções e responsabilidades da equipe da plataforma
- Documentação de política técnica (por exemplo, políticas de gestão de plataforma, visão geral de integrações, processo de clonagem, ANS)

Exceções

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

Design de UX: Central do funcionário

O Design de UX (Experiência do usuário): Acelerador da Central do funcionário instrui os clientes sobre as considerações fundamentais de UX e auxilia no desenvolvimento de um plano para implementar a Central do funcionário com um design centrado no usuário.

Visão geral

Design de UX: a Central do funcionário instrui Impact os clientes sobre os recursos e capacidades da Central do funcionário, bem como o valor de incorporar o design fundamental centrado no usuário no planejamento e na implementação da Central do funcionário. Este Acelerador incorpora vários workshop opcionais para ajudar os clientes com o alinhamento das partes interessadas, personas, conteúdo e design de prototipo. Além disso, o consultor de UX conduzirá o cliente nos testes de usabilidade e fornecerá recomendações para implementação.

Consulte [Employee Center](#) na Central do funcionário.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

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

O que você obtém

Sessão de introdução (até 2 horas)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador.
- Descrição da importância e do valor do design centrado no usuário
- Passo a passo dos recursos e capacidades da Central do funcionário do sistema de base

Workshops opcionais, conforme necessário (até 10 horas)

- Workshop sobre alinhamento de partes interessadas (até 3 horas):
 - Alinhar as partes interessadas em uma visão compartilhada
 - Definir objetivos de longo prazo
 - Identifique oportunidades para ajudar a transformar a Central do funcionário
- Workshop de persona (até 90 minutos): descreva os públicos-alvo para os quais estamos projetando.
- Sessão de Curadoria de Conteúdo (até 2 horas):

- Revisão especializada de taxonomia
- Avaliação de conteúdo
- Workshop de design (até 4 horas):
 - Revisão de especialistas com base em workshop anteriores
 - Prototipagem de wireframes de baixa fidelidade na Figura

Teste de usabilidade (até 90 minutos)

Executar o design no figma e testar o prototipo

Leitura de design (até 90 minutos)

Apresentar os conceitos de design finais a serem implementados

Saídas

- Design de plataforma de leitura
- Documentação das atividades concluídas do Workshop de UX da Central do funcionário

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pelo produto (obrigatório)	Gerencia a ServiceNow Central do funcionário do cliente.
Usuários finais da Central do funcionário (recomendado)	Usa com frequência a ServiceNow Central do funcionário do cliente.
Lead de UX do cliente (recomendado)	Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Revisão de UX: Central do funcionário

A Revisão de UX (Experiência do usuário): Acelerador da Central do funcionário fornece informações sobre a adoção da plataforma ServiceNow da Central do funcionário com foco na experiência do usuário.

Visão geral

Revisão de UX: a Central do funcionário pode aprimorar a adoção por meio de três fases principais para ajudar os clientes do Impact que estão enfrentando dificuldades com a

adoção da Central do funcionário. Essas fases incluem fornecer educação sobre o valor da experiência do usuário, avaliar o estado atual por meio de estudos de usabilidade e revisões de especialistas e receitar um plano de melhoria. As leituras de recomendação resultarão do workshop conduzido pelo consultor de UX. Consulte [Employee Center](#) na Central do funcionário.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

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

O que você obtém

Sessão de introdução (até 2 horas)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador.
- Identificação de usuários finais para participar de estudos de usabilidade.
- Facilitação para coletar as informações essenciais para conduzir a revisão especializada da sua Central do funcionário, como acesso ao portal, taxonomia de conteúdo de exportação e assim por diante.

Avaliação do UX atual da Central do funcionário (até 10 horas)

Forneceremos um teste de árvore hierárquica da Central do funcionário para que os usuários finais identificados avaliem a estrutura e a organização do conteúdo.

O consultor de UX executará o seguinte:

- Conduzir estudos de usabilidade da Central do funcionário com os usuários finais.
- Conclua uma revisão especializada da Central do funcionário para obter informações mais detalhadas sobre a experiência do usuário que serão emparelhadas com o teste de árvore e os resultados do estudo de usabilidade.

Leitura de recomendações e descobertas da avaliação (até 3 horas)

- Apresentação de descobertas para UX atual da Central do funcionário e recomendações iniciais para melhoria
- Discussão e feedback do cliente sobre as recomendações iniciais a serem usadas como entrada para o workshop

Workshop de UX da Central do funcionário (até 4 horas)

Seu consultor de UX orientará você nas atividades destinadas a melhorar as áreas de problema identificadas nas sessões anteriores do Acelerador.

Saídas

- Descobertas da avaliação e plataforma de leitura de recomendações.
- Documentação de atividades de aprimoramento de design do Workshop de UX da Central do funcionário concluídas.

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pelo produto (obrigatório)	Gerencia a ServiceNow Central do funcionário do cliente.
Usuários finais da Central do funcionário (recomendado)	Usa com frequência a ServiceNow Central do funcionário do cliente.
Lead de UX do cliente (recomendado)	Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

UX: revisão e design de taxonomia

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

Visão geral

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

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

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

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

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

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

O que você obtém

Sessão de introdução (até 2 horas)

Inclui as seguintes atividades:

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

Avaliação de conteúdo (até 4 horas)

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

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

Executar atividades de UX (até 8 horas)

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

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

Leitura de recomendações (até 2 horas)

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

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

Saídas

Descobertas de taxonomia e plataforma de leitura de recomendações

Recursos do cliente solicitados

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

Recursos e responsabilidades do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pelo produto (obrigatório)	Gerencia o portal do cliente ServiceNow.

Recursos e responsabilidades do cliente solicitado

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

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

UX: revisão e design de taxonomia (SPP-AU)

O Acelerador de Revisão e Design de Taxonomia da Experiência do Usuário (UX) (SPP-AU) ajuda a otimizar a estrutura de conteúdo e a aprimorar a usabilidade e ajudar os usuários a localizar informações relevantes com eficiência.

Descrição

Use este Acelerador se:

- Você deseja avaliar sua taxonomia atual da ServiceNow
- Os usuários finais do seu portal podem estar com problemas para encontrar as informações de que precisam
- Você deseja tornar a taxonomia no portal da ServiceNow mais intuitiva
- Você não tem uma taxonomia para o seu portal e gostaria de implementar uma

Consulte [Portal Browse Taxonomy widget](#)  para obter informações adicionais sobre taxonomia.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

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

Atividades principais

Sessão de introdução (até 2 horas)

Inclui as seguintes atividades:

- Revisão do escopo e das expectativas do Acelerador
- Fornecer uma visão geral de suas responsabilidades ao concluir este Acelerador
- Fornecer um resumo das atividades e validação de objetivos e informações principais

Avaliação de conteúdo (até 4 horas)

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

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

Executar atividades de UX (até 8 horas)

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

- Avalie seus requisitos
- Colaborar com você para criar, recrutar e iniciar um estudo de pesquisa de taxonomia, se aplicável
- Enviar o teste para você distribuir entre os participantes selecionados
- Coletar e analisar os resultados
- Orientar você em direção a um rascunho inicial da taxonomia

Leitura de recomendações (até 2 horas)

- Os consultores de UX hospedam uma sessão de leitura para apresentar as descobertas e recomendações
- Forneceremos as próximas etapas e um plano de ação

Saídas

Descobertas de taxonomia e plataforma de leitura de recomendações

Recursos do cliente solicitado

Recursos e responsabilidades do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsável pelo produto (obrigatório)	Gerencia o portal do cliente ServiceNow.
Usuários finais do portal (recomendado)	Usa com frequência o portal do cliente ServiceNow.
Lead de UX do cliente (recomendado)	Responsável por projetar a experiência do usuário no final do cliente.

Recursos e responsabilidades do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

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

Aceleradores de estratégia

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

Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

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

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acelerador de adoção		#	#	
Centro de excelência e design de inovação		#		
Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação		#	#	
Acelerador de preparação para o exame de certificação		#	#	
Compromisso do campeão		#		
Design do Programa de Desenvolvimento Cidadão		#	#	

Subcatálogo do Acelerador de estratégia

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Customer Service Management Product Maturity Assessment		#	#	
Desenvolver estratégia de parceiro		#	✓	
Avaliação de maturidade de HRSD		#	#	
Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos		#	#	
Avaliação de maturidade do ITSM		#	#	
Relatório de valor sob demanda	#	✓	✓	
Governança de portfólio		#	#	
Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos		#	#	
Governança da ServiceNow			#	
Revisão de funções e equipe		#	✓	
Governança de estratégia		#	#	
Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)		#	#	
Avaliação da estratégia de treinamento		#	#	
Visão e estratégia		#	✓	

Acelerador de adoção

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

Visão geral

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

O que você obtém

Pré-compromisso e planejamento

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

Tradução automática

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

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

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

Revisão de:

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

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

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

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

Revisão de:

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

Todas as sessões fornecidas remotamente.

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Centro de excelência e design de inovação

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

Visão geral

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

Consulte a [Central de sucesso do cliente](#) para obter informações adicionais sobre o CoEI.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

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

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

Diagrama de CoEI

Diagrama da estrutura organizacional de CoEI recomendada

Sessão de revisão do cliente (até 60 minutos)

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

Workshop sobre plano de implementação (até 2 horas)

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

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação

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

Visão geral

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

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

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 2 horas)

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

Questionário de avaliação de maturidade de CoEI

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

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

O Impact esquadão executa o seguinte:

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

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

O Impact esquadão executa o seguinte:

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

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Proprietário do processo (recomendado)	Possui o processo que está sendo revisado.
Especialistas no assunto (obrigatório)	Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são:

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	• Concluir a avaliação dentro do prazo acordado • Relatar quaisquer dúvidas ou preocupações assim que possível

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Acelerador de preparação para o exame de certificação

Preparação para o exame de certificação técnica

Visão geral

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

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

O que você obtém**Curso sob demanda "Iniciar com certificação"**

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

Cursos de preparação para o exame de certificação

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

Escolha um dos seguintes cursos sob demanda:

TI

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

Segurança

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

Atendimento ao cliente

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

Recursos Humanos

Especialista em implementação certificado – Recursos Humanos

Desenvolvimento de aplicações da plataforma

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

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

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

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

Recursos do cliente solicitados

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

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Compromisso do campeão

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

Compromisso do campeão – Avançado

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

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)

Reuniões com o cliente para discutir:

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

Entregável de compromisso do campeão

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

Compromisso do campeão – total

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

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Sessão de trabalho do cliente (até 5 horas)

Reuniões com o cliente para discutir:

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

Entregável de compromisso do campeão

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela execução do Plano Campeão.

Design do Programa de Desenvolvimento Cidadão

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

Visão geral

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

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

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Reunião de início

Reunião de planejamento do workshop

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

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

Workshop de desenvolvimento cidadão nº 2 - habilitar e capacitar

Revise o seguinte:

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

Workshop de desenvolvimento cidadão nº 3 - estabelecendo proteções

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

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

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Pré-requisitos

Os seguintes são pré-requisitos necessários:

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

Exceções

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

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

Customer Service Management Product Maturity Assessment

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

Visão geral

A avaliação de maturidade do produto da Customer Service Management (CSM) fornece aos clientes Impact informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com

a plataforma ServiceNow. Consulte [Exploring Customer Service Management](#) para obter informações sobre o CSM.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão de início da avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)

Fornece o seguinte:

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

Questionário de avaliação de maturidade do CSM

Os participantes da avaliação responderão ao questionário de maturidade do CSM de forma independente.

Análise de resultados do questionário (tempo conforme necessário por Impact Equipe)

A equipe Impact :

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

Sessão de leitura de recomendações de avaliação de maturidade do CSM (até 2 horas)

A equipe Impact :

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

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	• Reúne e compartilha a lista de participantes da avaliação • Garante a conclusão da avaliação pelos participantes • Fornece patrocinador para saídas com base nas recomendações
Especialistas no assunto (obrigatório)	Inclui as pessoas em sua organização que concluirão a avaliação. Suas responsabilidades são: • Concluir a avaliação dentro do prazo acordado • Relatar quaisquer dúvidas ou preocupações assim que possível

Informações solicitadas/acesso

N/D

Exceções

Este Acelerador de Impacto em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

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

Desenvolver estratégia de parceiro

Os aceleradores de estratégia de desenvolvimento de parceiro fornecem orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes.

Desenvolver estratégia de parceiro – Avançada

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

Visão geral

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

O que você obtém**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

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

Sessões do cliente de descoberta (até 5 horas no total)

Reuniões com o cliente para discutir:

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

Entrega da estratégia do parceiro

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Desenvolver estratégia de parceiro – Total

Orientação sobre como encontrar e avaliar parceiros eficazes

Visão geral

A Estratégia de Desenvolvimento de Parceiros fornece aos Clientes de Impacto orientação para identificar, avaliar e selecionar um parceiro de implementação da ServiceNow que

esteja alinhado aos seus objetivos de negócios e tenha o conhecimento necessário para ajudá-los a obter valor com o investimento na ServiceNow.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Sessões do cliente de descoberta (até 10 horas no total)

Reuniões com o cliente para discutir:

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

Entrega da estratégia do parceiro

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Avaliação de maturidade de HRSD

Este acelerador fornece orientação sobre o processo atual de Prestação de serviços de RH (HRSD) e a maturidade da função em sua instância ServiceNow.

Visão geral

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

Todos os apps e recursos de HRSD estão dentro do escopo, incluindo casos e conhecimento, Central e portal do funcionário, eventos de ciclo de vida/integração/jornadas, gestão de documentos de funcionários, integrações de HCM e recursos de armazenamento específicos, como a central de gerentes. Consulte [HR Service Delivery](#) para obter informações adicionais sobre apps HRSD.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Visão geral do aprendizado (até 90 minutos)

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

Relatório de avaliação de maturidade de HRSD

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

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

Leitura do cliente (até 90 minutos)

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

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

- Revisar andamento do cliente
- Identificar recursos adicionais para atingir os objetivos do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas

Recursos do cliente solicitados

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

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Impact Acelerador não inclui uma revisão técnica do HRSD.

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

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações feitas com base na Avaliação de maturidade da Prestação de serviços de RH.

Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos

O Acelerador de avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos (IRM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o IRM.

Visão geral

A avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos fornece Impact aos clientes orientação prescritiva, conteúdo de prática líder e uma análise de maturidade do IRM de ServiceNow instância. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

ServiceNow O IRM é uma solução de risco integrada que permite gerenciar riscos em toda a empresa. A automação e o monitoramento contínuo garantem uma exibição em tempo real da conformidade e do risco, para uma tomada de decisão informada e maior desempenho.

Consulte [Integrating Risk Management with other applications](#) para obter informações adicionais sobre o IRM.

***i* Nota:**

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

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

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

Questionário de avaliação de maturidade do SAM

Os participantes da avaliação são solicitados a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade de IRM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto de IRM.

Análise de resultados do questionário (tempo necessário determinado pela equipe de impacto)

A equipe de impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornece orientação que ajuda você a entender como maximizar melhor seu investimento em produtos de IRM

Relatório de avaliação de maturidade do IRM

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

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

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

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

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade do IRM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exclusões

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

Avaliação de maturidade do ITSM

Orientação sobre o processo atual de ITSM e maturidade da função, com recomendações direcionadas sobre o que fazer a seguir para desbloquear mais valor na plataforma.

Visão geral

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

O que você obtém

Visão geral do aprendizado (até 60 minutos)

- Descrever e apresentar o acelerador
- Questionário de maturidade

Relatório de avaliação de maturidade do ITSM

O relatório de avaliação de maturidade do ITSM inclui:

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

Leitura do cliente (até 90 minutos)

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este acelerador está limitado aos seguintes recursos no ITSM:

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Gestão de solicitações
- Gestão de mudanças
- Gestão de melhoria contínua
- Central de serviços
- CDSM Foundations

Relatório de valor sob demanda

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

Relatório de valor sob demanda - Guiado

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

Visão geral

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

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

O que você obtém

- Relatório de valor para um produto

i Nota:

Somente objetivos e resultados de negócios padrão no plano gráfico de valor para produtos selecionados podem fazer parte do relatório de valor

- Recomendações para acelerar o valor

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo – Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietário(s) de negócio - Opcional	Linha de proprietários de serviços de negócios fora da TI.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a [descrição do Acelerador de impacto aplicável](#). 

Exceções

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

Relatório de valor sob demanda - Avançado

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

Visão geral

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

O relatório de valor informará a discussão estratégica que a equipe tem com o cliente sobre como eles podem continuar a acelerar o valor que estão obtendo com a ServiceNow e com a Impact.

O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

** Nota:**

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

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se mais objetivos de negócios e resultados para produtos selecionados forem necessários fora do plano gráfico de valor inicial criado durante as fundações de impacto.

O relatório de valor fornece uma melhoria incremental em comparação com um período anterior. A ServiceNow recomenda uma comparação ano a ano como o intervalo de tempo ideal para identificar melhorias de desempenho. Isso leva em conta fatores como

sazonalidade, mas qualquer outra frequência pode ser usada com base nas necessidades dos clientes.

Recursos do cliente solicitado

O cliente fornecerá os seguintes recursos durante toda a duração de qualquer compromisso aplicável durante o termo de assinatura do Impact. A mesma equipe pode ter várias responsabilidades:

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo – Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietário(s) de negócio - Opcional	Linha de proprietários de serviços de negócios fora da TI.
Especialista em Emissão de relatórios/análise	Responsável pelo esforço de coleta de dados

Informações solicitadas/acesso

Consulte a [descrição do Acelerador de impacto aplicável](#). 

Exceções

Pré-requisitos:

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

Este recurso NÃO incluirá:

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

Relatório de valor sob demanda - Total

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

Visão geral

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

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

O que você obtém

- Relatório de valor para até dois produtos

i Nota:

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

- Recomendações para acelerar o valor
- Consulta adicional pela equipe se mais objetivos de negócios e resultados para produtos selecionados forem necessários fora do plano gráfico de valor inicial criado durante as fundações de impacto.

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Patrocinador executivo – Opcional	Contato estratégico primário da ServiceNow.
Proprietário(s) de negócio - Opcional	Linha de proprietários de serviços de negócios fora da TI.
Especialista em Emissão de relatórios/análise	Responsável pelo esforço de coleta de dados

Informações solicitadas/acesso

Consulte a [descrição do Acelerador de impacto aplicável](#). 

Exceções

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

Governança de portfólios

Orientação sobre como criar um processo de gestão estratégica de portfólios

Visão geral

A Governança de portfólios fornece aos clientes de impacto as principais práticas e orientações prescritivas sobre o processo de gestão de demandas, incluindo geração

de demanda, pontuação de demanda e a transição para design/desenvolvimento. Este Acelerador de impacto tem como objetivo ajudar os clientes a criar uma capacidade de governança de portfólio que esteja conectada à governança estratégica, criando alinhamento entre empresas em prioridades estratégicas para soluções mais eficazes e holísticas para aumentar a velocidade de retorno.

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Dados da solicitação e quaisquer outras entradas.

Workshop do cliente (até 4 horas)

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

Resultados finais da Governança de portfólios

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

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

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos

O Acelerador de avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos (PPM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o PPM.

Visão geral

A avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos fornece aos clientes do Impact Advanced e Total orientações prescritivas, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade do PPM de instância ServiceNow. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e projetos e criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

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

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

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

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

Questionário de avaliação de maturidade

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade do PPM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto PPM.

Análise de resultados do questionário (tempo determinado pela equipe de impacto, conforme necessário)

Seu esquadrão de impacto:

- Revisar e analisar as pontuações do questionário
- Compile recomendações personalizadas e melhores práticas
- Fornecer orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor seu investimento em produtos de PPM

Relatório de avaliação de maturidade do PPM

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

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

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

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

Acompanhamento (até 60 minutos)

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exclusões

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

Governança da ServiceNow

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

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente

- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação do cliente
- Revise o material educacional sobre governança da ServiceNow em toda a estratégia, portfólio e domínios técnicos
- Solicitar dados e quaisquer outras entradas do cliente

Sessões de descoberta

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

Workshops do cliente

- Workshops dedicados à configuração da governança de estratégia e do conselho diretor executivo
- Workshops dedicados à configuração da governança de portfólios e do quadro de demandas
- Workshop(s) dedicado(s) sobre como configurar a governança técnica e o quadro de governança técnica
- Workshops dedicados sobre como os três principais domínios de governança funcionam juntos

i Nota:

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

Resultados de governança

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação
- Projetos de rascunho para modelo e processos de governança

Sessão de acompanhamento do cliente

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a entregas de governança
- Oportunidade de executar simulações de governança adicionais para testar a nova estrutura de governança do cliente
- Fornecer orientação adicional sobre a prática líder

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

Governança da estratégia:

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

Governança de portfólios:

- Detalhes de todos os fóruns de demanda de nível empresarial
- Quaisquer processos e fóruns de demanda da ServiceNow existentes - por exemplo: processo, formulários de admissão, cartões de pontuação de avaliação etc.
- Documentos existentes do quadro de demandas, por exemplo: estatutos, listas de participantes do quadro, agendas
- Uma exibição de qualquer demanda de plataforma em andamento ou futura, incluindo planos de projeto e linhas do tempo
- Organograma - especificamente destinado a destacar onde a demanda pode se originar
- Carta de CoE (se estiver em vigor)
- Pasta de trabalho do processo de EA
- Metodologia e processo de desenvolvimento (ágil e/ou em cascata)
- Critérios de pontuação e ponderação de demanda

Governança técnica:

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

Exceções

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

Avaliação de maturidade do Software Asset Management

O ServiceNow Acelerador de avaliação de maturidade da Software Asset Management (SAM) fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o SAM.

Visão geral

A aplicação Software Asset Management rastreia, avalia e gerencia sistematicamente licenças de software, conformidade e otimização.

A Avaliação de maturidade da Software Asset Management fornece Impact aos clientes orientação prescritiva, conteúdo de práticas líderes e uma análise de maturidade de sua ServiceNow instância do SAM. A avaliação tem como objetivo ajudar você a simplificar a tarefa de organizar as tarefas complexas de vários programas, processos, operações e

projetos. Além disso, ajuda a criar uma visão geral dos projetos como uma entidade única para ajudar a priorizá-los e sequenciá-los para obter retornos de negócios ideais.

Consulte [Software Asset Management](#) para obter informações adicionais sobre o SAM.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

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

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

Questionário de avaliação de maturidade do SAM

Cada participante da avaliação será solicitado a preencher independentemente um Questionário de avaliação de maturidade SAM pré-criado que faz perguntas direcionadas para avaliar lacunas e oportunidades com seu produto SAM.

Análise de resultados do questionário (tempo necessário determinado pela equipe de impacto)

A equipe de impacto executa o seguinte:

- Revisa e analisa as pontuações do questionário
- Compila recomendações personalizadas e principais práticas
- Fornece orientação que ajudará você a entender como maximizar melhor seu investimento no produto SAM

Relatório de avaliação de maturidade do SAM

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

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

Sessão de leitura do cliente (até 120 minutos)

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

Sessão de acompanhamento (até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação de maturidade do SAM

Forneça orientação adicional sobre as principais práticas, conforme necessário

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exclusões

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

Revisão de funções e equipe

Informações sobre equipes e funções.

Revisão de funções e pessoal – Avançada

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

Visão geral

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

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Sessões de descoberta

Revise os artefatos fornecidos pelo cliente e esclareça quaisquer lacunas.

Leitura do cliente (até 60 minutos)

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

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional geral e detalhes de recursos, para não incluir nomes de funcionários ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força de trabalho
- Definições de funções e responsabilidades

Exceções

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

Revisão de funções e pessoal – Total

Orientação sobre alinhamento de função eficaz

Visão geral

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

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

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

- Revisar artefatos fornecidos pelo cliente e esclarecer eventuais lacunas
- Discuta o estado atual das funções e responsabilidades, bem como a maturidade desejada para o modelo organizacional do cliente

Leitura do cliente (até 3 horas)

- Revisar sugestões gerais de estrutura organizacional, pessoal e função no contexto da visão e estratégia da ServiceNow
- Revisar e orientar os recursos de suporte que o cliente pode usar para executar as sugestões de função e equipe

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

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

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

- Gráfico organizacional geral e detalhes de recursos, para não incluir nomes de funcionários ou outras informações confidenciais, ou redução específica no planejamento de força de trabalho
- Termos e/ou termos de governança do cliente, conforme aplicáveis à implantação da ServiceNow
- O cliente deve ter concluído o Acelerador de visão e estratégia e fornecer o mapa de visão e estratégia da ServiceNow

- Detalhes sobre o cenário de parceiros da ServiceNow existente
- Definições de funções e responsabilidades

Exceções

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

Governança de estratégia

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Defina as expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega.
- Comunique a expectativa de participação do cliente.
- Dados da solicitação e quaisquer outras entradas.

Workshop do cliente (até 4 horas)

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

Entregas da Estratégia de governança

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

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

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)

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

Visão geral

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

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

Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos):

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

Sessões do cliente de descoberta (até 90 minutos por entrevista):

As entrevistas de SRA são projetadas para:

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

Sessão de leitura de SRA (até 90 minutos):

Esta sessão foi projetada para:

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

Entrega de SRA:

Deck de leitura executiva com recomendações documentadas da equipe de impacto com base nos resultados de SRA.

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

N/D

Exceções

ServiceNow não é responsável por implementar as recomendações feitas com base na SRA.

Avaliação da estratégia de treinamento

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

Visão geral

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

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

O que você obtém

Pré-compromisso e planejamento

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

As sessões ao vivo são programadas

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

Acesso ilimitado a conteúdo sob demanda que abrange o seguinte:

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

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

- Revise as respostas do questionário de treinamento do cliente, incluindo a cultura e as expectativas de aprendizado do cliente, público e personas afetados, linhas do tempo e ServiceNow produtos no escopo
- Discutir o panorama de habilidades atual, incluindo o histórico de treinamento técnico e certificações

Leitura da estratégia de treinamento (até 60 minutos)

- O ServiceNow profissional de treinamento apresenta a estratégia de treinamento recomendada criada com base na sessão de avaliação da estratégia de treinamento e nas práticas recomendadas
- A saída desta sessão é o plano finalizado carregado para o Impact Digital Experience (IDE)

Nota:

Todas as sessões ao vivo são fornecidas remotamente.

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Tradução automática

Visão e Estratégia

Informações sobre visão e estratégia.

Visão e estratégia – Avançado

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

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

Workshop para clientes (até 4 horas)

Discutir:

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

Entregáveis de visão e estratégia

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

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

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Patrocinador executivo - Obrigatório	Contato estratégico primário da ServiceNow.

Informações solicitadas/aceso

- Gráfico organizacional com funções e responsabilidades
- Documentos de estratégia organizacional

Exceções

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

Visão e estratégia – Total

Orientação sobre como criar uma visão e estratégia da ServiceNow

Visão geral

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

O que você obtém**Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)**

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

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

Discutir:

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

Entregáveis de visão e estratégia

- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação

- Plano gráfico de visão e estratégia
- Mapa estratégico (ou seja, um resumo de uma página da visão e estratégia da ServiceNow)

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

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

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Aceleradores técnicos

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

Aceleradores disponíveis em cada pacote

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

Tradução automática

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

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Acesso a especialistas		#	#	
Conexão para especialistas		#	#	
Estenda sua Central do funcionário para Pro	#	#	#	SPP-AU
Introdução à instância assistida pelo observador	#			
Inicie sua Pesquisa com IA	#	#	#	USPS
Inicie seu App Engine	#	#	#	USPS
Inicie seus testes automatizados	#	#	#	USPS
Inicie seu CMDB	#	#	#	
Inicie seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation	#			SPP-AU
Impulsione sua Inteligência para documentos	#	#	#	SPP-AU
Impulsione sua Central do funcionário	#	#	#	USPS
Inicie sua gestão de eventos	#	#	#	SPP-AU
Inicie sua IA generativa	#	#	#	
Inicie a resolução automática de problemas	#	#	#	SPP-AU
Inicie a migração da análise da plataforma	#	#	#	
Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue	#	#	#	USPS
Impulsione sua compreensão da linguagem natural	#	#	#	
Inicie a análise da sua plataforma	#	#	#	
Impulsione sua Inteligência preditiva		#	#	
Inicie sua mineração de processos	#	#	#	SPP-AU
Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços	#	#	#	USPS

Tradução automática

Subcatálogo do Acelerador técnico

Acelerador	Pacote guiado	Pacote avançado	Pacote total	Ambientes restritos e protegidos
Inicie sua jornada com a IA na ServiceNow			#	
Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento	#	#	#	
Impulsione seu painel de sucesso	#	#	#	USPS
Impulsione sua Inteligência para tarefas	#	#	#	
Inicie seu upgrade	#	#	#	USPS
Inicie seu Virtual Agent	#	#	#	USPS
Ajuste sua Pesquisa com IA		#	#	
Ajuste seu CMDB	#	#	#	
Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM	#	#	#	
Ajuste seu IT Asset Management	#	#	#	
Ajuste sua Descoberta do ITOM	#	#	#	
Ajuste a análise da sua plataforma	#	#	#	
Ajuste seu Software Asset Management	#	#	#	
Ajuste sua segurança	#	#	#	
Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho		#	#	
Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário)	#	#	#	

Tradução automática

Acesso a especialistas

O Acelerador de acesso a especialistas conecta Impact clientes a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas.

Visão geral

O acesso a especialistas tem como objetivo uma orientação precisa e prática sobre a plataforma ServiceNow e produtos licenciados.

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

i Nota:

Impact membros da equipe podem determinar que um Acelerador de acesso a especialistas seja solicitado com base nas informações enviadas na iniciativa [Acesso à experiência](#). O Acelerador não está disponível para ser solicitado por clientes fora da iniciativa.

Tópicos solicitáveis

O Acelerador de acesso a especialistas se aplica a um conjunto selecionado de tópicos solicitáveis:

- Práticas líderes:
 - Obtenha informações personalizadas sobre ServiceNow diretrizes gerais específicas de produto para um assunto escolhido.
 - Auxilia em uma compreensão mais profunda de metodologias, abordagens e padrões eficazes para obter resultados ideais.
- Instruções técnicas:
 - Programe sessões individuais personalizadas com ServiceNow especialistas.
 - Atenda a consultas técnicas específicas e receba orientação personalizada.
- Visão geral da capacidade do produto:
 - Explore os recursos de seus produtos licenciados, projetados exclusivamente para a fase pós-venda
 - Obtenha os processos e considerações técnicas necessários para ServiceNow adoção e implementação da plataforma
- Visão geral do modelo de dados:
 - Forneça uma compreensão dos tipos de dados primários utilizados pela plataforma ServiceNow e seus produtos licenciados.
 - Forneça uma compreensão das dependências de dados para até duas soluções, como ITSM com CSM.
- Orientação de implementação:
 - Detalhe as fases de implementação da plataforma ServiceNow atual e as áreas para melhoria
 - Receba feedback prático sobre diretrizes e recomendações gerais.

Para obter exemplos de solicitações ou informações adicionais sobre o processo de solicitação, consulte [Solicitar acesso à experiência](#).

i Nota:

Este Acelerador está disponível exclusivamente como uma versão restrita nos pacotes Impact Advanced e Total para selecionar equipes e clientes do Impact com as SKUs do Impact de 17 de maio de 2024.

O que você obtém

i Importante:

Impact clientes devem fornecer detalhes e contexto suficientes relacionados ao tópico solicitado pelo menos uma semana antes da sessão para permitir que o responsável pela solicitação ServiceNow se prepare.

Preparação de sessão

ServiceNowImpact O consultor do Accelerator avalia a solicitação e pode coletar informações e ativos adicionais com base no envio da pergunta.

Acesso à sessão de especialistas do cliente (alocação de tempo variável com base na solicitação)

Um ServiceNow especialista no assunto (SME) será atribuído e executará o seguinte:

- Reúna-se diretamente com o Impact cliente que atende à solicitação dele
- Forneça ativos relevantes que abordam a solicitação

Acompanhamento

O acesso ao especialista no assunto ServiceNow será fornecido por 10 dias úteis após a sessão. O ServiceNow SME determina se o acompanhamento adicional é necessário para concluir a solicitação de acesso a especialistas.

Recursos do cliente solicitado

x

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
Líder do arquiteto empresarial (obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança corporativa geral.
Líder do arquiteto técnico (obrigatório)	Responsável pela arquitetura técnica geral.
Proprietário da aplicação (obrigatório)	Garante que o programa ou programas que compõem a aplicação cumpram o objetivo especificado ou o conjunto de requisitos do usuário estabelecidos para essa aplicação, incluindo as proteções de segurança apropriadas.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) (opcional)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Especialista(s) no assunto (recomendado)	Fornece suporte de nível de especialista em todo o programa aos líderes funcionais e suas equipes nas áreas de emissão de relatórios, painéis, automação e configurações para Incidente, Configuração, Problema, Gestão de conhecimento e Solicitações de serviço.

Tradução automática

Parâmetros de entrega

- Restrições de qualificação: a experiência e a orientação são fornecidas exclusivamente em ServiceNow tópicos de produto e plataforma para os quais os clientes Impact estão licenciados atualmente. As solicitações pertencentes a tópicos não licenciados são redirecionadas para a equipe de contas para tratamento apropriado.
- Consentimento e limites do cliente: todas as atividades aderem estritamente às funções de consultoria. O consentimento do cliente não é necessário para este Acelerador. ServiceNow recursos não acessarão instâncias do cliente ou executarão revisão de código, cópia de instância ou interações diretas do teclado.
- Operação e escopo remotos: sem viagens no local, recursos nomeados ou compromissos de programação predefinidos. Se for necessário um tempo adicional fora do período de acompanhamento, uma nova sessão será solicitada.

Informações solicitadas/acesso

O consultor do Acelerador Impact pode solicitar informações adicionais antes da sessão do cliente e também pode fornecer orientações adicionais no acompanhamento após a sessão do cliente.

O questionário de admissão deve ser concluído pelo menos uma semana antes da sessão do cliente.

Exclusões

Este Acelerador não inclui:

- Acesso à instância, revisão de código, cópia de instância, interações diretas do teclado ou suporte para tópicos fora das licenças atuais do cliente de impacto
- Administração, configuração e personalização de instâncias de clientes.
- Substituição de outros Aceleradores de impacto existentes disponíveis para clientes de impacto, que podem estar mais alinhados com a resolução.

Conexão para especialistas

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

Visão geral

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

O escopo dos tópicos é principalmente a plataforma ServiceNow, mas pode incluir upgrades, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, SPM, Emissão de relatórios, Análise de desempenho, Automated Test Framework (ATF), Virtual Agent e Now Intelligence (AI).

A tabela a seguir fornece exemplos dos tipos de solicitações que o Connect para especialistas pode atender.

Tópicos ilustrativos e exemplos de atividades do Exper Connect

Tópicos ilustrativos	Exemplo de atividades do Connect para especialistas
Perguntas sobre a configuração de uma aplicação ServiceNow específica	Responda a uma pergunta técnica específica de instruções apresentada pelo cliente. Forneça orientação sobre como uma aplicação pode ajudar a resolver um ponto problemático do cliente.
Emissão de relatórios e painéis	Forneça orientação sobre maneiras de abordar a criação de relatórios específicos do cliente.

O que você obtém

Envio de pergunta (cliente)

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

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

Preparação da sessão (Consultor do Acelerador de impacto)

Um ServiceNow Impact Consultor do Acelerador avaliará a solicitação e coletará informações e ativos com base no envio da pergunta do cliente.

Sessão do cliente do Expert Connect (até 60 minutos)

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

Recursos do cliente solicitado

Qualquer funcionário do Cliente que possa se beneficiar deste Acelerador.

Informações solicitadas/acesso

O cliente fornecerá uma pergunta de instruções técnicas específica com detalhes suficientes relacionados ao tópico solicitado com bastante antecedência da sessão para permitir que o consultor do Acelerador ServiceNow Impact se prepare.

O Impact Consultor do Acelerador pode solicitar informações adicionais antes da Sessão do cliente e também pode acompanhar após a Sessão do cliente com informações adicionais.

Cada solicitação do Expert Connect pode abranger apenas 1 tópico ou área de aplicação por vez.

Exceções

O Connect para especialistas não inclui a administração/configuração/personalização de instâncias de clientes, design ou redesenho de processos de negócios, planejamento

estratégico, revisões de código, demonstrações de produtos novos ou implantações aplicáveis.

Estenda sua Central do funcionário para Pro

O Estenda sua Central do funcionário para o Acelerador Pro fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir recursos do Pro.

Visão geral

Estender sua Central do funcionário para o Pro fornece aos clientes Impact orientações sobre como estender a implementação atual da Central do funcionário com os recursos da Central do funcionário Pro. Por meio de uma visão geral dos recursos da Central do funcionário Pro, como experiências de conteúdo, publicação e comunicações com funcionários, os clientes são instruídos sobre os recursos disponíveis com a Central do funcionário Pro.

Além disso, este Acelerador fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como aumentar a adoção e o uso das capacidades da Central do funcionário Pro. Para obter informações adicionais, consulte [Employee Center Pro features and interface](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar plug-ins da Central do funcionário - Pro

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades da Central do funcionário - Pro
- Revisão das principais configurações administrativas
- Discutir as principais atividades de manutenção
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário - Pro

Solicitar recursos do cliente

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (recomendado)	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Outras funções do cliente (recomendado)	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis por recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

Estenda sua Central do funcionário para Pro (SPP-AU)

O Estenda sua Central do funcionário para o Acelerador Pro (Austrália) fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir recursos do Pro.

Descrição

Estender sua Central do funcionário para o Pro fornece aos clientes Impact orientações sobre como estender a implementação atual da Central do funcionário com os recursos da Central do funcionário Pro. Por meio de uma visão geral dos recursos da Central do funcionário Pro, como experiências de conteúdo, publicação e comunicações com funcionários, os clientes são instruídos sobre os recursos disponíveis com a Central do funcionário Pro.

Para obter informações adicionais, confira [Employee Center Pro features and interface](#).

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades da Central do funcionário - Pro
- Oriente você no processo de configuração para estender sua Central do funcionário para a Central do funcionário Pro
- Revisão das principais configurações administrativas
- Discutir as principais atividades de manutenção
- Principais recursos e guias e recursos

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

Oportunidade de perguntas e respostas para fazer perguntas de acompanhamento relacionadas à Central do funcionário - Pro

Saídas

Acesso de 30 dias ao consultor técnico com quem você se encontrou para mais perguntas ou explorações detalhadas

Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Solicitar recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (recomendado)	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Outras funções do cliente (recomendado)	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis por recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

Introdução à instância assistida pelo observador

A Introdução ao Acelerador do Observador de Instância fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando o Observador de Instância.

Visão geral

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

Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

O que você obtém

Preparação de sessão

Avaliar os dados do observador de instância do cliente

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral do observador de instância
- Revisar a telemetria específica e a disponibilidade da instância
- Destacar e revisar tendências visíveis
- Fornecer práticas líderes para o monitoramento do desempenho da instância

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Observador de instância.

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

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

Inicie sua Pesquisa com IA

O Acelerador Jumpstart Seu Pesquisa com IA (Inteligência Artificial) fornece orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA.

Visão geral

O Jumpstart Sua Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar. O objetivo é permitir que você aprimore as experiências dos usuários finais, capacitando-os a encontrar as informações necessárias, quando e onde precisarem.

***i* Nota:**

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém**Avaliação da Pesquisa com IA**

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

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

Revisão de

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de capacidades da Pesquisa com IA
- Recomendações de práticas líderes
- Visão geral de Emissão de relatórios/Análise
- Principais recursos e guias

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

Revisão de

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

Recursos do cliente solicitado**Recurso e responsabilidades do cliente**

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

Informações solicitadas

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

Exceções

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

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie sua Pesquisa com IA - Setor público dos EUA

Orientação sobre como habilitar e configurar a Pesquisa com IA

Visão geral

O Jumpstart Seu para a Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma introdução à Pesquisa com IA, uma demonstração de recursos e desempenho e as principais práticas para começar. Ele permite que os clientes aprimorem a experiência

do usuário final, capacitando-o a encontrar as informações necessárias, quando e onde precisarem.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- O que é a Pesquisa com IA
- Revisão do processo de configuração
- Demonstração de capacidades da Pesquisa com IA
- Recomendações de práticas líderes
- Visão geral de Emissão de relatórios/análise
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Pesquisa com IA

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Pesquisa com IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie seu App Engine

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio

Visão geral

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

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

O que você obtém

Configuração do App Engine

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

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

Revisão de:

- O que é Desenvolvimento cidadão com low-code/sem código
- Demonstração de capacidades do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao App Engine

Solicitar recursos do cliente

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Especialista(s) no assunto - Recomendado	Não desenvolvedores com forte conhecimento dos processos que são candidatos ao Desenvolvimento cidadão.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em [Cronogramas de upgrade de impacto](#). 

Exceções

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

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

Inicie seu App Engine - Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio

Visão geral

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

O que você obtém**Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)**

Revisão de:

- O que é Desenvolvimento cidadão com low-code/sem código
- Demonstração de capacidades do App Engine Studio
- Demonstração da Central de gestão do App Engine
- Revisão da visão geral técnica do App Engine
- Revisão da governança da Central de gestão do App Engine
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso às instâncias temporárias e ao consultor técnico

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

Solicitar recursos do cliente

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exceções

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

Inicie seus testes automatizados

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

Visão geral

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

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

O que você obtém

Configuração do Automated Testing Framework

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

Habilitação e configuração do Automated Test Framework e ferramentas relacionadas

Revisão de

- Benefícios do Automated Test Framework
- Demonstração de capacidades do Automated Test Framework
- Visão geral do Gerador de testes e do Cloud Runner
- Recomendações de práticas líderes
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso à instância temporária e ao consultor técnico

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em [Cronogramas de upgrade de impacto](#).

Exceções

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

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

Inicie seus testes automatizados - Setor público dos EUA

Orientação prescritiva sobre como habilitar e utilizar o Automated Test Framework

Tradução automática

Visão geral

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

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de

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

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Automated Test Framework

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Exceções

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

Inicie seu CMDB

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

Visão geral

O Jumpstart Seu CMDB fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente dos recursos do CMDB da plataforma para garantir que os clientes tenham uma compreensão sólida dos fundamentos do CMDB e um plano estratégico para o sucesso. Nosso objetivo é colocar os clientes em uma posição de sucesso desde o início, permitindo que você crie uma estratégia para aproveitar ServiceNow recursos. Os recursos incluem o Espaço do CMDB, o Gerenciador de Classes de IC e as regras de reconciliação para simplificar o trabalho no seu CMDB. Consulte [Configuration Management](#) para obter informações sobre o CMDB.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

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

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

Inclui o seguinte:

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

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao CMDB

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietários do processo (obrigatório)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

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

Inicie seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation

O Jumpstart Seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation Accelerator fornece uma visão geral e detalhamento do CSDM com foco nos dados de base.

Visão geral

Inicie seu CSDM: o Foundation fornece aos clientes do Impact uma visão geral do CSDM em um formato compreensível. Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem aproveitar essa estrutura de dados para configurar ServiceNow produtos e aplicações preenchendo primeiro os dados nas tabelas de base apropriadas. Além disso, esta oferta fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como começar a usar o CSDM. Para obter mais informações sobre o CSDM, consulte [Common Service Data Model](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar plug-ins relacionados ao CSDM
- Avaliação do alinhamento atual do CSDM por meio de verificação de instância

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral das capacidades de CSDM com foco especial na fase "Fundação"
- Revisão da importância do CSDM para a plataforma geral
- Demonstração do painel CSDM Data Foundations
- Discussão dos resultados da avaliação
- Guias e recursos de práticas líderes
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos dados de CSDM Foundation

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietários da aplicação (recomendado)	O proprietário de qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado, projetado para fornecer funcionalidade específica em uma infraestrutura de computador.
Gerente(s) de ITSM (recomendado)	Responsável por definir POPs e governança em torno das operações de Gestão de serviços de TI.
Responsáveis pelo serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

Impulsione sua base de CSDM (SPP-AU)

O Acelerador Jumpstart Seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation (SPP-AU) fornece uma visão geral e um detalhamento do CSDM com foco nos dados de base.

Descrição

Inicie seu CSDM: o Foundation fornece aos clientes do Impact uma visão geral do CSDM com foco nos dados do Foundation. Use este Acelerador se você for um cliente do Impact Guided e puder ter dados de base corrompidos, não confiáveis ou ausentes ou se estiver interessado em saber mais sobre a criticidade do alinhamento do CSDM na Now Platform.

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Guided.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral das possibilidades e capacidades do CSDM com foco especial na fase "Fundação"
- Revisão da importância do CSDM para a plataforma geral
- Demonstração do painel CSDM Data Foundations
- Discussão dos resultados da avaliação
- Principais recursos e guias para ajudá-lo em uma implementação bem-sucedida

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

Esta sessão pode ser usada para você fazer perguntas de acompanhamento relacionadas aos dados do CSDM Foundation.

Saídas

Acesso de 30 dias ao consultor técnico com quem você se encontrou para mais perguntas ou explorações detalhadas

Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietários da aplicação (recomendado)	O proprietário de qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado, projetado para fornecer funcionalidade específica em uma infraestrutura de computador.
Gerente(s) de ITSM (recomendado)	Responsável por definir POPs e governança em torno das operações de Gestão de serviços de TI.
Responsáveis pelo serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de recomendações em suas instâncias de não produção ou de produção.

Impulsione sua Inteligência para documentos

O Acelerador Jumpstart Seu Document Intelligence (DocIntel) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Document Intelligence.

Visão geral

O Jumpstart Sua Document Intelligence fornece Impact aos clientes uma visão geral da Document Intelligence e uma demonstração aplicada sobre como extrair informações de documentos para a Now Platform com precisão e eficiência, permitindo que você processe rapidamente documentos altamente variáveis que mudam ao longo do tempo. Este Acelerador demonstra as possibilidades e capacidades do DocIntel, como configurar a solução e fornece os principais recursos e práticas líderes para começar.

Para obter mais informações sobre a Inteligência para documentos, consulte [Document Intelligence](#).

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar o plug-in DocIntel
- Configurar o DocIntel e criar casos de uso de demonstração

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral do DocIntel e documentos compatíveis
- Demonstração aplicada do DocIntel
- Visão geral da configuração
- Como monitorar o desempenho usando o painel de análise
- Principais recursos e principais guias de práticas
- 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência para documentos

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Processar SME aproveitando documentos (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelos processos atuais que aproveitam documentos anexados.
Gerente(s) da central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis por recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

Impulsione sua Inteligência para documentos (SPP-AU)

O Acelerador Jumpstart your Document Intelligence (DocIntel) - SPP-AU fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Document Intelligence.

Descrição

O Jumpstart Sua Document Intelligence fornece Impact aos clientes uma visão geral da Document Intelligence e uma demonstração aplicada sobre como extrair informações de documentos para a Now Platform com precisão e eficiência, permitindo que você processe rapidamente documentos altamente variáveis que mudam ao longo do tempo.

Para obter mais informações sobre a Inteligência para documentos, consulte [Document Intelligence](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração aplicada do DocIntel
- Um passo abrangente sobre como configurar o DocIntel
- Revisão de como usar o painel de análise
- Principais recursos e principais guias de práticas para ajudá-lo em uma implementação bem-sucedida.

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

Esta sessão pode ser usada para você fazer perguntas de acompanhamento relacionadas ao DocIntel.

Saídas

- Acesso de 30 dias ao consultor técnico com quem você se encontrou para mais perguntas ou explorações detalhadas
- Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Processar SME aproveitando documentos (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelos processos atuais que aproveitam documentos anexados.
Gerente(s) da central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas em suas instâncias de não produção ou de produção.

Impulsione sua Central do funcionário

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

Visão geral

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

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Configuração da Central do funcionário

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar a Central do funcionário
- Ativar a análise da experiência do usuário (se aplicável)

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

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de envolvimento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de relatórios
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

Solicitar recursos do cliente

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (recomendado)	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Outras funções do cliente (recomendado)	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Certas atividades do Acelerador de impacto podem ser limitadas ou indisponíveis para clientes em determinados ambientes restritos ou datacenters protegidos pelo IRAP da Austrália ou para clientes auto-hospedados.

Impulsione sua Central do funcionário - Setor público dos EUA

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

Visão geral

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

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de envolvimento do funcionário e do portal
- Demonstração da Central do funcionário
- Abordagens de implementação e migração
- Governança e emissão de relatórios
- Principais recursos e guias
- O acesso ao consultor técnico é fornecido por trinta dias

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Central do funcionário

Solicitar recursos do cliente

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Especialistas em UX e OCM (obrigatório)	Partes interessadas primárias para experiência do usuário e gestão de mudanças organizacionais.
Outras funções do cliente (recomendado)	Partes interessadas primárias responsáveis pela experiência e engajamento dos funcionários, incluindo gerentes de conhecimento, portal e catálogo.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações da Central do funcionário nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie sua gestão de eventos

O Acelerador Jumpstart Seu Gestão de eventos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de eventos.

Visão geral

O Jumpstart Sua Gestão de eventos fornece aos clientes Impact uma visão geral abrangente da Gestão de eventos. Por meio de uma demonstração aplicada, destacamos como você pode aproveitar o poder do ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) para receber e revisar alertas quase em tempo real da sua infraestrutura diretamente na plataforma ServiceNow. Esta oferta fornece aos nossos clientes recursos ServiceNow essenciais e guias de prática sobre como começar a usar a Gestão de eventos. Consulte [Event Management](#)  para obter informações adicionais sobre o recurso.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar Gestão de eventos
- Instalar a aplicação Gerador de eventos

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral de:
 - Gestão de eventos
 - Console de alerta do Espaço de operações de serviços
 - Conectores da Gestão de eventos
 - Regras de evento
- Uma demonstração aplicada de:
 - Geração de eventos por meio do app Gerador de eventos
 - Alertas para vinculação de item de configuração (IC)
 - Alertas ou serviços existentes afetados
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de eventos

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a ServiceNow aplicações e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Operador de evento/serviço (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por operar o console de alertas.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.
Proprietários do serviço de aplicações (Obrigatório)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, responsável pela aplicação de RH).

Informações solicitadas/acesso

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

Exclusões

Este Impact Acelerador em sua totalidade ou partes das Impact Atividades do Acelerador pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

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

Inicie sua gestão de eventos (SPP-AU)

O Acelerador Jumpstart your Event Management (SPP-AU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de eventos.

Descrição

O Jumpstart Sua Gestão de eventos fornece aos clientes Impact uma visão geral abrangente da Gestão de eventos.

Use este Acelerador se:

- No momento, você não está usando a Gestão de eventos e está interessado em suas capacidades
- Você está aproveitando ativamente um Configuration Management Database (CMDB) íntegro

Consulte [Event Management](#)  para obter informações adicionais sobre o recurso.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral da Gestão de eventos e do Console de alertas do Espaço de operações de serviços (SOW)
- Uma explicação dos conectores e regras de evento da Gestão de eventos
- Uma demonstração aplicada de alerta para vinculação de item de configuração (IC) e geração de eventos por meio do appR de gerador de eventos

- Revise o alerta e os serviços existentes que foram afetados
- Fornecer os principais recursos e guias para ajudá-lo em uma implementação bem-sucedida

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

Esta sessão pode ser usada para você fazer perguntas de acompanhamento relacionadas à Gestão de eventos.

Saídas

- Acesso de 30 dias ao consultor técnico que você encontrou para qualquer dúvida ou exploração detalhada
- Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema necessário(s)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a ServiceNow aplicações e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Operador de evento/serviço - Obrigatório	Especialista no assunto responsável por operar o console de alertas.
Gerente(s) da central de serviços – Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis – Recomendado	Participa de ServiceNow Impact sessões de coaching do Acelerador para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação das mudanças de configuração recomendadas em suas instâncias de não produção ou de produção.

Inicie a resolução automática de problemas

O Acelerador de resolução automática de problemas (IAR) do Jumpstart fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da resolução automática de problemas na plataforma ServiceNow.

Visão geral

Impulsione sua resolução automática de problemas fornece aos clientes do Impact uma introdução ao IAR para evitar tarefas de alto volume e não críticas e demonstra como o IAR aprimorará as capacidades de autoatendimento e automação. Este Acelerador tem como objetivo instruir os clientes sobre as possibilidades e capacidades do IAR, casos de uso

específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos e guias para permitir que os clientes comecem.

Consulte [Issue auto-resolution tab](#) para obter informações adicionais sobre o IAR.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar IAR

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral dos benefícios e do impacto do IAR
- Demonstração abrangente sobre como:
 - Reduzir o volume de incidentes e casos
 - Melhorar o autoatendimento
 - Reduzir o tempo médio de resolução (MTTR)
 - Aumentar a adoção do Virtual Agent
- Visão geral da configuração
- Demonstração de como monitorar o desempenho usando o painel de análise
- Discussão das principais práticas de manutenção
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao IAR

Recursos do cliente solicitado

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
	de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietário do Virtual Agent (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Gerente(s) da central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

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

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

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

Inicie a resolução automática de problemas (SPP-AU)

O Acelerador Jumpstart your Issue Auto Resolution (IAR) - (SPP-AU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da resolução automática de problemas na plataforma ServiceNow.

Descrição

Use este Acelerador se:

- Você está licenciado para capacidades do IT Service Management Professional (ITSM Pro)
- Estão no processo de aproveitar o IAR ou estão usando o Virtual Agent
- Você tem interesse em saber mais sobre as capacidades do IAR

Consulte [Issue auto-resolution tab](#)  para obter informações adicionais sobre o IAR.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral dos benefícios e do impacto do IAR
- Uma demonstração abrangente do IAR, seguida de uma visão geral da configuração
- Revisão de como usar o painel de análise para monitorar o desempenho
- Principais recursos e guias para ajudá-lo em uma implementação bem-sucedida

Sessão de coaching opcional (mediante solicitação, até 60 minutos)

Esta sessão pode ser usada para você fazer perguntas de acompanhamento relacionadas ao IAR.

Saídas

- 30 dias de acesso ao consultor técnico com o qual você se encontrou para mais perguntas ou explorações detalhadas
- Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Proprietário do Virtual Agent - Recomendado	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Gerente(s) da Central de serviços - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow não é responsável por implementar qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas em suas instâncias de não produção ou de produção.

Inicie sua IA generativa

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da ServiceNow® IA generativa (Inteligência Artificial).

Visão geral

O Jumpstart Sua IA generativa fornece aos Impact clientes uma visão geral da ServiceNow IA generativa e sua capacidade de melhorar muito a eficiência e a experiência do usuário. Uma demonstração aplicada das experiências do Now Assist por meio de uma instância temporária e das principais práticas sobre como aproveitar o ServiceNow Controlador de IA generativa está incluída.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

Preparação de sessão

- Ative e instale os plug-ins necessários, como Now Assist, Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Provisione uma instância temporária.

O que você obtém

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral da IA generativa e dos modelos de linguagem Now large (LLM)
- Ativação e configuração de recursos do Now Assist
- Detalhes sobre como usar o controlador de IA generativa e casos de uso aplicáveis
- Visão geral de como configurar o Sensitive Data Handler
- Demonstração de experiências do Now Assist:
 - Console de administrador do Now Assist
 - Pesquisa com tecnologia de IA generativa
 - Geração de código
 - Outras experiências do Now Assist
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à IA generativa

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Lead do Virtual Agent (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

Este Acelerador não está disponível para clientes do US Public Sector.

ServiceNow não é responsável por implementar recomendações de IA generativa nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Inicie a migração da análise da plataforma

O Jumpstart Sua Migração do Acelerador de Análise da Plataforma fornece uma demonstração de como preparar e migrar com sucesso o conteúdo da Análise da Plataforma.

Visão geral

O Jumpstart Sua migração de Análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma visão geral das mudanças necessárias para migrar seu conteúdo de Análise da plataforma. O Acelerador inclui o acompanhamento do processo de migração com um clone da instância do cliente e o destaque de algumas perguntas típicas, problemas e próximas etapas. São fornecidos aconselhamento e orientação para se preparar para a mudança.

Consulte [Platform Analytics](#) para obter informações adicionais sobre aplicações de Análise da plataforma.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da implementação da Análise da plataforma do cliente e prontidão de migração
- Executar HealthScan de análise da plataforma (se aplicável)

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral das atividades de prontidão (organização e plataforma) e etapas de migração
- Revisar atualizações para:
 - Conteúdo principal ServiceNow
 - Processo de migração com base na base de instalação do cliente
- Passo a passo do processo de migração do cliente
- Discutir recomendações com base na revisão inicial
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao processo de migração da Análise da plataforma

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório - Obrigatório	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Responsáveis pelo processo/serviço - Recomendado	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade .
Líder(es) de processo - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

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

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

Visão geral

O Jumpstart Seu Virtual Agent Accelerator multilíngue oferece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA por meio de uma instância clonada temporária e transferências para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

i Nota:

Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

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

O que você obtém

Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração da Tradução dinâmica

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

- Trinta dias de acesso à instância temporária
- Visão geral da Tradução dinâmica e como configurá-la
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração de conversa com um atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização da Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue de NLU
- Principais práticas e recursos

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pelo Virtual Agent da ServiceNow.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar ServiceNow localização.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Inicie rapidamente o seu Virtual Agent multilíngue - US Public Sector

Este Acelerador fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.

Visão geral

Inicie rapidamente o seu Multilingue Virtual Agent Accelerator - O setor público dos EUA oferece aos clientes do Impact uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica. Uma demonstração de como a Tradução dinâmica funciona usando conversas do Virtual Agent, na Pesquisa com IA e transferências para o atendente estão incluídas. As principais práticas para começar também são incorporadas.

Para obter mais informações sobre Tradução dinâmica, consulte [Dynamic Translation](#) .

** Nota:**

Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

O que você obtém**Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)**

- Trinta dias de acesso ao consultor técnico
- Demonstração do chatbot do Virtual Agent usando tradução dinâmica
- Demonstração de conversa com um atendente usando diferentes idiomas
- Demonstração de suporte à internacionalização da Pesquisa com IA
- Suporte multilíngue de NLU
- Principais práticas e recursos

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada à Tradução dinâmica

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Linguista ou especialista em localização (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar ServiceNow localização.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exceções

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Impulsione sua compreensão da linguagem natural

O Acelerador Jumpstart Seu Compreensão da linguagem natural (NLU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Compreensão da linguagem natural.

Visão geral

O Jumpstart Seu Compreensão da linguagem natural fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente da Compreensão da linguagem natural, incluindo muitos dos recursos subjacentes, como Planejamento, Criação, Dimensionamento, Treinamento, Vocabulário, Teste, Entidade, Implantação e Monitoramento. Esta oferta tem como objetivo educar e ajudar você a aumentar a adoção do Virtual Agent, estabelecendo as bases para uma base sólida.

Para obter informações relacionadas, consulte [Virtual Agent](#) ou [Natural Language Understanding](#).

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar [Intent Discovery](#) 
- Avalie os modelos de NLU atuais, se aplicável

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

Inclui o seguinte:

- Práticas líderes de NLU e revisão de recursos
- Revisão do componente NLU:
 - Intenção
 - Entidade
 - Vocabulário
- Aprofundamento individual em cada componente de NLU
- Demonstração de testes e ajustes
- Instância temporária com 30 dias de acesso fornecido

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Compreensão da linguagem natural

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

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

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de Compreensão da linguagem natural nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie a análise da sua plataforma

O Jumpstart Seu Acelerador de Análise da Plataforma fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Análise da Plataforma.

Visão geral

O Jumpstart Sua análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma visão geral da análise da plataforma e a capacidade de melhorar muito a qualidade, a eficiência e o custo da entrega de serviço. Uma demonstração aplicada de configuração, capacidades e análises de relatórios e Análise de desempenho por meio de uma instância temporária, bem como as principais práticas de introdução, está incluída. Para obter mais informações sobre a Análise da plataforma, consulte [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Instalação de pacotes de conteúdo de análise da plataforma – foco em ITSM

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

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Revisar arquitetura de análise da plataforma

- Práticas recomendadas de indicadores iniciais e atrasados
- Discuta as diferenças entre a emissão de relatórios e o Performance Analytics
- Trinta dias de acesso à instância temporária

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à análise da plataforma

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações de Análise da plataforma nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Tradução automática

Impulsione sua Inteligência preditiva

O Acelerador Jumpstart your Predictive Intelligence (PI) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de clustering.

Visão geral

O Jumpstart Sua Inteligência preditiva fornece aos clientes do Impact uma visão geral dos recursos, benefícios e resultados do aprendizado de máquina (ML) da Inteligência preditiva. Uma visão geral das quatro estruturas de PI com uma demonstração aplicada de clustering é oferecida. Além disso, são destacados casos de uso específicos, uma visão geral da configuração e os principais recursos para permitir que os clientes atinjam seus objetivos de automação.

Para obter informações relacionadas, consulte [Predictive Intelligence](#) ou [Configuring advanced settings for your ML solutions](#) para obter mais informações sobre parâmetros de clustering.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar capacidades da Inteligência preditiva

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

Inclui o seguinte:

- Capacidades, benefícios e resultados da Inteligência preditiva
- Visão geral das estruturas de PI:
 - Classificação
 - Clustering
 - Semelhança
 - Regressão
- Demonstração da estrutura de Clustering com casos de uso específicos
- Demonstração da configuração
- Discussão sobre como treinar, testar e monitorar resultados
- Interpretação de resultados e identificação das próximas etapas

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência preditiva

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

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

Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações da Inteligência preditiva nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie sua mineração de processos

Jumpstart Seu Acelerador de mineração de processos fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.

Visão geral

O Jumpstart Sua mineração de processos fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente da mineração de processos para visualizar e analisar seus processos de negócios. Por meio de uma demonstração aplicada, ilustramos como as organizações podem identificar ineficiências, gargalos e áreas para possível automação, garantindo uma resolução oportuna e um desempenho otimizado. Esta oferta fornece aos nossos clientes

recursos ServiceNow essenciais e guias de práticas líderes sobre como começar com a mineração de processos. Para obter mais informações sobre mineração de processos, consulte [Process Mining](#).

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Instalar plug-ins de mineração de processos
- Criar e executar projetos do sistema de base

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

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral das capacidades de mineração de processos
- Demonstração de:
 - Espaço de mineração de processos
 - Emissão de relatórios de mineração de processos
- Análise profunda técnica: projetos de ajuste
- Guias e recursos de prática líder
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária.

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à mineração de processos

Recursos do cliente solicitado

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

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Líder(es) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

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

Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de mineração de processos nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie sua mineração de processos (SPP-AU)

O Jumpstart Seu Acelerador de mineração de processos (SPP-AU) fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.

Descrição

Use este Acelerador se:

- No momento, você não está usando a mineração de processos e quer saber mais sobre suas capacidades.
- Você deseja derivar relatórios em tabelas do sistema base, já que não abordaremos a mineração de processos para tabelas personalizadas neste Acelerador.

Para obter mais informações sobre mineração de processos, consulte [Process Mining](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Atividades principais

Sessão de coaching inicial (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral das capacidades e recursos de mineração de processos
- Uma demonstração abrangente do espaço de mineração de processos e dos relatórios de mineração de processos
- Um detalhamento técnico sobre como ajustar seus projetos
- Principais recursos e guias para ajudá-lo em uma implementação bem-sucedida

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

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à mineração de processos

Saídas

- Acesso de 30 dias ao consultor técnico com quem você se encontrou para qualquer dúvida ou exploração detalhada
- Uma cópia do Deck da sessão de coaching

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Líder(es) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exclusões

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação de nenhuma das mudanças de configuração recomendadas em instâncias de não produção ou de produção.

Inicie sua jornada com a IA na ServiceNow

O Acelerador de jornada Jumpstart Sua IA (Inteligência Artificial) fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com as capacidades de IA da plataforma ServiceNow.

Visão geral

Inicie sua ServiceNow jornada de IA oferece aos clientes do Impact uma visão geral do catálogo ServiceNow de recursos de IA e automação para que você possa iniciar sua jornada de hiperautomação e transformar os processos de negócios e a experiência do usuário. Isso inclui a criação de uma jornada de maturidade de IA personalizada com ServiceNow capacidades de IA alinhadas com suas metas estratégicas e objetivos de negócios, bem como os Aceleradores de IA de impacto recomendados para agilizar o tempo de retorno.

i Nota:

Este Acelerador está disponível para o pacote Impact Total.

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

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e executar [Automation Discovery](#) .
- Avaliar a maturidade atual da IA

Sessão de coaching do cliente nº 1

- Definir expectativas do Acelerador
- Discutir metas estratégicas e objetivos de negócios

Sessão de coaching do cliente nº 2 (até 90 minutos)

Revisão de:

- ServiceNow Plano gráfico de IA
- Jornada de maturidade da IA
- Oportunidades de automação
- Plano de ação estratégico de IA
- Aceleradores de IA de impacto

Sessão de coaching do cliente nº 3 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à jornada de IA

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Pacote executivo: CTO, CIO (obrigatório)	Responsável pelo roadmap ServiceNow geral.
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório)	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Gerente da central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços.
Proprietários da aplicação (recomendado)	Gerencia ServiceNow aplicação(ões) (por exemplo, ServiceNow proprietário de HRSD).
Responsáveis pelo serviço de aplicações (recomendado)	Gerencia todas as aplicações em uma determinada divisão (por exemplo, gestão de incidentes ou responsável pela aplicação de RH).
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

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

Tradução automática

Exceções

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

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Jornada de IA nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de Operações de Serviços.

Visão geral

Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços O Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do Espaço de operações de serviços, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Uma demonstração aplicada das possibilidades e capacidades por meio de uma instância clonada temporária e as principais práticas para começar estão incluídas.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

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

O que você obtém

Configuração do Espaço de operações de serviços

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação e configuração do Espaço de operações de serviços

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

Trinta dias de acesso às instâncias temporárias

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
 - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
 - Criar alertas acionáveis para reduzir o Tempo médio de resolução
 - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
 - Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

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

Oportunidade para uma sessão de perguntas e respostas relacionada ao Espaço de operações de serviços

Recursos do cliente solicitados**Recurso e responsabilidades do cliente**

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente da central de serviços de TI (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Agente(s) da Central de serviços (recomendado)	Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias de ITSM.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

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

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Inicie seu Espaço de operações de serviços - Setor público dos EUA

Este Acelerador ilustra uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de Operações de Serviços.

Visão geral

O Jumpstart Seu espaço de operações de serviços - US Public Sector Accelerator fornece aos clientes do Impact uma visão geral do espaço de operações de serviços, que tem como objetivo fornecer um espaço unificado para as operações diárias do IT Service Management (ITSM). Um tour guiado pelas possibilidades, capacidades e principais práticas para começar está incluído.

Para obter mais informações sobre o produto, consulte <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

i Nota:

Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

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

O que você obtém

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

Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Revisão de:

- Visão geral da estratégia do espaço
- Demonstração do Espaço de operações de serviços
 - Gerencie incidentes, problemas e interações facilmente com uma navegação unificada
 - Criar alertas acionáveis para reduzir o Tempo médio de resolução
 - Melhore a experiência geral do funcionário com exibições personalizadas e configuráveis
 - Colabore entre equipes para resolver problemas mais rapidamente
- Principais recursos e guias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Espaço de operações de serviços

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Gerente da central de serviços de TI (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Agente(s) da Central de serviços (recomendado)	Especialista(s) no assunto responsável pelas operações diárias de ITSM.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de sessões de coaching do Acelerador de impacto da ServiceNow para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de [Produto] nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento

O Jumpstart Seu Strategic Portfolio Management – Planning Workspace Accelerator fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades dos espaços de planejamento no Strategic Portfolio Management (SPM).

Visão geral

Inicie sua Gestão estratégica de portfólios (SPM) – O Espaço de planejamento fornece aos clientes do Impact uma visão geral abrangente das possibilidades e capacidades dos Espaços de planejamento no SPM. Nosso objetivo é demonstrar como você pode receber visibilidade clara para gerenciar e priorizar itens de trabalho com eficácia e garantir que eles estejam alinhados com seus objetivos estratégicos gerais. Nosso objetivo é fornecer a você uma compreensão de como o Espaço de planejamento pode melhorar a qualidade, a eficiência e os custos da entrega de serviço.

Para obter informações adicionais sobre SPM, consulte [Strategic Portfolio Management](#).

i Nota:

Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar os componentes aplicáveis dos espaços de planejamento no SPM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração dos espaços de planejamento
- Revisão da configuração de espaços de planejamento no SPM para o sucesso:

- Instalação e configuração do Planning Workspaces
- Discussão de alto nível sobre dados de base/dependentes
- Passo a passo das principais capacidades
- Revisar prontidão de negócios
- Revisar práticas líderes de acompanhamento de uso e manutenção
- Trinta dias de acesso à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão estratégica de portfólios (SPM) - Espaço de planejamento

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Outra(s) função(ões) do cliente (Obrigatório)	Partes interessadas primárias responsáveis pela gestão de produtos e portfólios.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos não são responsáveis pela implementação das recomendações do Espaço de planejamento de SPM nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Impulsione seu painel de sucesso

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso usando seus dados por meio de uma instância temporária.

Visão geral

O painel Jumpstart Seu sucesso fornece aos clientes de impacto uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Inclui uma demonstração aplicada do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios por meio de uma instância temporária que contém seus dados clonados e as principais práticas para começar.

Oferecido de acordo com a [descrição do Acelerador de impacto](#)  aplicável

O que você obtém

Instância temporária (com dados de instância clonados)

- Provisionamento de uma instância temporária
- Habilitação e configuração do Painel de sucesso

Sessão de coaching n° 1 (até 60 minutos)

- Fornecer visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstrar o Painel de sucesso do ITSM na instância temporária
 - KPIs de qualidade de desempenho
 - KPIs de qualidade de serviço
 - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Inclui 30 dias de acesso à instância temporária e um consultor técnico

Sessão de coaching n° 2 (opcional – até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao painel do CIO

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Desenvolvedores - Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a [descrição do Acelerador de impacto aplicável](#). 

Exceções

Este Acelerador de Impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável por implementar as recomendações do Painel de sucesso nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

Impulsione seu painel de sucesso - Setor público dos EUA

Demonstração do que é possível com o Painel de sucesso por meio de uma instância de demonstração.

Visão geral

O painel de sucesso do Jumpstart fornece aos clientes do Impact US Public Sector uma visão geral do painel de sucesso, que tem como objetivo ajudar os clientes a obter visibilidade sobre suas métricas de sucesso de produto de ITSM e/ou RH. Inclui uma demonstração do Painel de sucesso, um tour guiado de seus recursos e benefícios e as principais práticas para começar.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Visão geral da estratégia de emissão de relatórios
- Demonstração do Painel de sucesso, incluindo:
 - KPIs da visão geral de desempenho
 - KPIs de qualidade de serviço
 - Visão geral da configuração
- Principais recursos e guias
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma - Obrigatório	Responsável pela responsabilidade geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap da ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Lead de relatório - Recomendado	Reúne-se com o consultor do Acelerador de impacto da ServiceNow, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Parceiros de serviço confiáveis - Recomendado	Participa do ServiceNow Impact Accelerator para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.
Desenvolvedores - Opcional	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do Painel de sucesso nas instâncias de não produção ou de produção do cliente.

Impulsione sua Inteligência para tarefas

O Acelerador Jumpstart Seu Inteligência para tarefas fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para tarefas.

Visão geral

O Jumpstart Sua Inteligência para tarefas permite que os clientes aproveitem a Inteligência para tarefas para inserir o aprendizado de máquina nos processos de gestão de casos de clientes e aprimorar significativamente a experiência do cliente e do agente. Este Acelerador fornece uma visão geral do que é possível com a Inteligência para tarefas, incluindo uma demonstração aplicada de capacidades, bem como as principais práticas para começar. Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas, consulte [Task Intelligence](#) .

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionar uma instância temporária
- Ativar e configurar Inteligência para tarefas
- Analisar dados do caso atual

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Uma visão geral da Inteligência para tarefas e da configuração da solução:
 - Categorização automática
 - Detecção de idioma
 - Análise de sentimento
- Demonstração de funcionalidade e ajuste
- Discutindo as principais práticas de limpeza de dados
- Principais recursos e guias
- São fornecidos 30 dias de acesso à instância temporária.

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Inteligência para tarefas

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente(s) da central de serviços (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar a(s) Central(ões) de Serviço.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Agente(s) de atendimento ao cliente (recomendado)	Especialista no assunto responsável pelo ServiceNow Atendimento ao cliente.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável por implementar recomendações de Inteligência para tarefas nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Inicie seu upgrade

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

Visão geral

O Jumpstart Seu upgrade fornece aos clientes do Impact orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é a aparência de sua instância atualizada em uma instância temporária.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

O que você obtém**Avaliação de upgrade**

- Provisionamento de uma instância temporária pré-atualizada
- Avaliação de upgrade usando o ServiceNow HealthScan

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Instância temporária
- Melhores práticas de upgrade
- Revisão da avaliação de upgrade
- Orientação de log ignorado
- Notas de versão e PRBs conhecidos

- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Amostra de plano de projeto de upgrade

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a upgrades
- Fornecer orientação adicional sobre as principais práticas e avaliação de upgrade

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Fazer upgrade de lead - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornecer uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie seu upgrade - Setor público dos EUA

Orientação sobre planejamento e preparação de upgrades

Visão geral

O Jumpstart Seu upgrade fornece aos clientes do Impact US Public Sector orientação, dicas e ferramentas para executar um upgrade da ServiceNow. Ele permite que os clientes façam upgrade, ajudando-os a entender as principais práticas, além de dar a eles a oportunidade de ver como é uma instância atualizada para a versão mais recente.

O que você obtém

Sessão do cliente nº 1 (até 60 minutos)

Revisão de:

- Melhores práticas de upgrade
- Orientação de log ignorado
- Notas de versão e PRBs conhecidos
- Como usar o Automated Testing Framework (ATF)
- Amostra de plano de projeto de upgrade
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas a upgrades

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Fazer upgrade de lead - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pelo upgrade da plataforma ServiceNow.
Administrador(es) do sistema - Obrigatório	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação do upgrade aplicável nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie seu Virtual Agent

Este acelerador fornece orientação sobre como obter benefícios com o ITSM Virtual Agent.

Visão geral

Jumpstart Seu Virtual Agent fornece aos clientes de impacto uma demonstração aplicada dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent em uma instância temporária, que é um clone do ambiente de produção selecionado pelo cliente.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

O que você obtém

Ativação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativação do plug-in do Virtual Agent
- Execução de recomendações de tópicos e ferramentas relacionadas ao Virtual Agent
- Ativação de tópicos principais
- Configuração de demonstração da ferramenta de colaboração e do atendente

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 120 minutos)

Revisão de:

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração aplicada
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópico do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao ITSM Virtual Agent
- Fornecer orientação adicional sobre recursos e processos de implementação, plug-ins, descobertas

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.
Gerente da central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Inicie seu Virtual Agent - US Public Accelerator

Orientação sobre como aproveitar os benefícios do ITSM Virtual Agent

Visão geral

O Jumpstart Seu Virtual Agent oferece aos clientes do Impact US Public Sector uma demonstração dos recursos do ITSM Virtual Agent. Isso inclui uma visão geral técnica de como configurar o ITSM Virtual Agent, recursos, treinamento e serviços disponíveis para implementar com sucesso o ITSM Virtual Agent. O objetivo é ajudar os clientes a remover barreiras e acelerar a adoção do Virtual Agent, demonstrando os recursos do ITSM Virtual Agent.

O que você obtém**Sessão do cliente nº 1 (até 120 minutos)**

Revisão de:

- O que é o Virtual Agent
- Demonstração de capacidades
- Visão geral do processo
- Revisar "o que foi feito"
- Plug-ins
- Recomendações de tópico do Virtual Agent e ferramentas relacionadas
- Principais recursos de implementação
- Trinta dias de acesso ao consultor técnico

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do ITSM Virtual Agent - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela implementação do ITSM Virtual Agent.
Gerente da central de serviços de TI - Recomendado	Especialista no assunto responsável por gerenciar a Central de serviços de TI.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Exceções

A ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações do ITSM Virtual Agent nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Ajuste sua Pesquisa com IA

Este acelerador fornece orientação sobre como ajustar a Pesquisa com inteligência artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.

Visão geral

O TuneUp Seu Acelerador da Pesquisa com IA fornece aos clientes do Impact uma avaliação do desempenho da Pesquisa com IA e orientação prescritiva para otimizar os resultados e melhorar a experiência do usuário final. Está incluída uma avaliação da arquitetura e configuração da Pesquisa com IA, ajuste da Pesquisa com IA, uma visão geral da análise da Pesquisa com IA e orientação prescritiva sobre como otimizar o desempenho.

Consulte [AI Search](#) para obter informações adicionais sobre a Pesquisa com IA.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

O que você obtém

Avaliação da Pesquisa com IA

- Provisionamento de uma instância temporária
- Atualizações no plug-in da Pesquisa com IA
- Avaliação do estado atual das configurações e desempenho da Pesquisa com IA

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de configuração e arquitetura da Pesquisa com IA
- Ajuste da Pesquisa com IA (dicionário de sinônimos e regras de consulta)
- Visão geral da análise da Pesquisa com IA
- Orientação prescritiva para otimizar o desempenho

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao desempenho da Pesquisa com IA

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração

O Acelerador de ajuste do banco de dados de gestão de configuração (CMDB) fornece informações e orientações para melhorar a integridade do CMDB.

Visão geral

Ajuste Seu CMDB fornece aos clientes de impacto uma análise das áreas de problemas comuns do CMDB por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele ajuda a obter informações sobre a integridade do CMDB e as principais práticas e, por fim, tem como objetivo ajudá-lo a melhorar a eficácia da base de dados da sua instância. Consulte [Configuration Management](#) para obter informações sobre o CMDB.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

O que você obtém

Avaliação do CMDB

- Provisionamento de uma instância temporária
- Avaliação do CMDB usando o ServiceNow HealthScan

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Instância temporária
- Cartão de pontuação do CMDB
- Áreas com problemas ou deficientes
- Ações recomendadas para correção

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

- Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às descobertas do CMDB
- Fornecer orientação adicional sobre as melhores práticas e o cartão de pontuação do CMDB

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder do CMDB/Gerente de configuração - Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração do CMDB recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM

O Acelerador de ajuste do HAM (Hardware Asset Management) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Gestão de ativos de hardware - HAM para otimizar o valor.

Visão geral

Ajuste seu hardware Asset Management fornece aos clientes do Impact uma avaliação de sua implementação HAM atual. Este Acelerador inclui uma demonstração aplicada de capacidades do HAM para padronizar o ciclo de vida do ativo. Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em HAM e recebem as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e o uso.

Consulte [Hardware Asset Management](#) para obter informações adicionais sobre o HAM.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio do HAM HealthScan
- Instalando ou atualizando o plug-in HAM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

- Inclui o seguinte:
 - Visão geral das capacidades e recursos avançados do HAM
 - Revisar descobertas do HealthScan
 - Fornecer guias e recursos de práticas líderes
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Gestão de ativos de hardware - HAM

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador(es) do CMDB (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB.
Administrador(es) do HAM (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o HAM.
Proprietários do processo (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto pode não estar disponível para clientes em alguns ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações em instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Ajuste seu IT Asset Management

Fornecer orientação prescritiva para melhorar a integridade da IT Asset Management (ITAM).

Visão geral

Este acelerador fornece Impact aos clientes uma análise de áreas de problemas comuns do IT Asset Management por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Ele tem como objetivo ajudar os clientes a entender como identificar áreas com problemas em sua configuração de ITAM, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e as principais práticas sobre a melhor forma de corrigir lacunas.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

O que você obtém

Avaliação da Gestão de ativos de TI

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio ITAM HealthScan
- Análise das descobertas de integridade do ITAM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
 - Importância da Gestão de ativos de TI
 - Análise de integridade do ITAM
 - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
 - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao IT Asset Management

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Gerente de ativos (obrigatório)	Parte interessada primária da Gestão de ativos.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação das recomendações da Gestão de ativos de TI nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Ajuste sua Descoberta do ITOM

Fornecer informações e orientações para melhorar a integridade do seu Configuration Management Database (CMDB) por meio da Descoberta do IT Operations Management (ITOM).

Visão geral

TuneUp Sua descoberta de ITOM fornece aos clientes de impacto uma análise de áreas comuns de descoberta de ITOM por meio do HealthScan, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas. Obtenha assistência para obter informações melhores sobre a implementação do CMDB, incluindo uma revisão das principais áreas desafiadoras e das principais práticas sobre a melhor forma de corrigir as lacunas.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

O que você obtém

Avaliação da Descoberta do ITOM

- Provisionamento de uma instância temporária
- Portfólio do HealthScan de descoberta do ITOM realizado
- Análise das descobertas de integridade da Descoberta do ITOM

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 60 minutos)

- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias
- Revise o seguinte:
 - Importância da Descoberta e integridade do CMDB
 - Análise de integridade da Descoberta do ITOM
 - Problema priorizado ou áreas deficientes (até 3)
 - Principais práticas e ações recomendadas para corrigir lacunas

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à Descoberta do CMDB

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador da Descoberta (obrigatório)	Parte interessada primária da Descoberta.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em

outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de recomendações de Descoberta do ITOM nas instâncias de subprodução ou produção do cliente.

Ajuste a análise da sua plataforma

O Acelerador de análise da plataforma para ajuste fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Análise da plataforma para otimizar o valor.

Visão geral

O ajuste da Análise da plataforma fornece aos clientes do Impact uma avaliação da implementação atual da Análise da plataforma. Esta oferta inclui uma demonstração aplicada dos recursos de configuração avançada da Análise da plataforma, incluindo Análise de desempenho, Espaços e Análise da experiência do usuário. Nosso objetivo é ajudá-lo a obter informações melhores sobre seu investimento em Análise da plataforma e fornecer as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e a utilização. Para obter mais informações sobre a Análise da plataforma, consulte [Available Platform Analytics Solutions](#).

i Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com as descrições aplicáveis do pacote ServiceNow Impact e do acelerador disponíveis em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

O que você obtém

Preparação de sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Análise do HealthScan da Análise da plataforma
- Ativação e configuração de pacotes de conteúdo de análise da plataforma para uma das aplicações selecionadas: ITSM, SAM, GPS, CSM ou RH

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Inclui o seguinte:

- Visão geral e demonstração da Análise da plataforma
- Configure a Análise da plataforma para o sucesso:
 - Revisar comparações com a implementação do sistema de base
 - Criar métricas e trabalhos personalizados
- Analise o seguinte:
 - Tabela avançada e Performance Analytics
 - Capacidades de espaço e experiência do usuário
- Discutir as principais práticas de limpeza e manutenção
- Trinta dias de acesso concedido à instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à análise da plataforma

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Lead(s) de relatório (obrigatório)	Reúne-se com o ServiceNow Consultor do Impact Accelerator, fornece acesso aos recursos necessários e orienta as ações do compromisso.
Proprietários de processo/serviço (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Desenvolvedor(es) (recomendado)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Líder(es) de processo (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o processo aplicável.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações de Análise da plataforma nas instâncias de produção ou de subprodução do cliente.

Ajuste sua segurança

Orientação sobre segurança da plataforma

Visão geral

O ajuste de segurança fornece aos clientes do Impact informações sobre as configurações de segurança de instância da ServiceNow existentes, as melhores práticas de segurança de instância e uma demonstração de como as configurações de segurança de instância podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança da instância. Ele tem como objetivo ajudar os clientes a entender melhor as mudanças de configuração de segurança no contexto da orientação de segurança publicada da ServiceNow.

i Nota:

Este Acelerador está disponível em Pacotes Guiados, Avançados e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

O que você obtém

Avaliação de segurança

- Provisionamento de uma instância temporária
- Revisão da Central de segurança do cliente
- Avaliação da configuração de segurança usando o ServiceNow HealthScan
- Simulação de mudanças de configuração de segurança recomendadas na instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

Revisão de:

- Instância temporária
- Orientação de configuração de segurança
- Pontuação do ISC
- Descobertas e recomendações
- Mudanças recomendadas simuladas na instância temporária

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas às configurações de segurança da instância

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Líder de segurança da ServiceNow- Obrigatório	Especialista no assunto responsável pela segurança da instância da ServiceNow.
Escritório do representante do CISO - Obrigatório	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança das organizações. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança.
Administrador(es) do sistema - Recomendado	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para as

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
	versões de software da ServiceNow com a entrega de tarefas e recursos de configuração.
Arquiteto(s) empresarial(is) - Recomendado	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Desenvolvedor(es) - Recomendado	Grava código para a plataforma ServiceNow.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

A ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração de segurança recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Ajuste seu Software Asset Management

O Acelerador de ajuste do Software Asset Management (SAM) fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade do Software Asset Management para otimizar o valor.

Visão geral

Ajuste Sua Software Asset Management fornece aos clientes do Impact uma avaliação de sua implementação atual do SAM. Este Acelerador inclui uma demonstração aplicada de capacidades do SAM para reduzir custos de TI e limitar vários riscos por meio da gestão e otimização de ativos de software em todo o ciclo de vida do cliente. Os clientes obtêm assistência para obter melhores informações sobre seu investimento em SAM e recebem as melhores práticas sobre como aumentar a adoção e o uso.

Consulte [Software Asset Management](#)  para obter informações adicionais sobre o SAM.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Guiado, Avançado e Total.

Oferecido de acordo com a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

O que você obtém

Preparação da sessão

- Provisionamento de uma instância temporária
- Executando o portfólio do SAM HealthScan
- Ativação de todos os plug-ins do SAM Professional, incluindo o Software Asset Workspace
- Ativação da aplicação ITAM Health Check

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

- Inclui o seguinte:
 - Visão geral das capacidades e recursos avançados do SAM
 - Revisar descobertas do HealthScan e da verificação de integridade
 - Fornecer guia de práticas líderes e recursos
- O acesso à instância temporária provisionada é concedido por 30 dias

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas ao Software Asset Management

Recursos do cliente solicitados

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Administrador(es) do CMDB (obrigatório)	Especialista no assunto responsável pela manutenção do CMDB.
Administrador(es) do SAM (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o SAM.
Proprietários do processo (recomendado)	Um líder sênior em cada unidade de negócios para cada processo ou serviço principal (por exemplo, incidente, mudança, integração de funcionário) que é responsável por garantir que o processo seja adequado à finalidade.
Gerente(s) de serviço (recomendado)	Especialista no assunto responsável por gerenciar o serviço aplicável.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas/acesso

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exclusões

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes em determinados ambientes restritos, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados, exceto para uso interno.

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação de recomendações nas instâncias de produção ou de subprodução de um cliente.

Ajuste seu Virtual Agent

Os Aceleradores de ajuste do Virtual Agent fornecem orientação para vários aspectos do Virtual Agent em sua plataforma ServiceNow.

- [Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent – NLU \(Compreensão da linguagem natural\)](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho](#)
- [Ajuste seu Virtual Agent – UX \(Experiência do usuário\)](#)

Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação

O Ajuste seu Virtual Agent - Acelerador de avaliação fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp Seu Virtual Agent - Acelerador de avaliação fornece aos clientes do Impact uma avaliação do Virtual Agent com as principais práticas e orientações prescritivas para aprimorar a configuração do Virtual Agent. A revisão da leitura de avaliação do Virtual Agent, as recomendações para melhorar os tópicos do Virtual Agent e a exploração de recursos adicionais projetados para otimizar o valor do Virtual Agent estão incluídas.

Consulte [Virtual Agent](#)  para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota:

Este Acelerador está disponível para Impact pacotes Advanced e Total.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador](#) .

O que você obtém

Avaliação do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando o estado geral do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Recomendações do Virtual Agent
- O que define um bom chatbot?
- Leitura da avaliação do Virtual Agent
- Demonstração de recomendações do Virtual Agent
- Identificar oportunidades de automação e desvio
- Recomendações e recursos de prática líder

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à avaliação do Virtual Agent

Recursos do cliente solicitado

Recurso e responsabilidades do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural)

Ajuste o Virtual Agent - Acelerador de NLU (Compreensão da linguagem natural) fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp your Virtual Agent – NLU Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação do design e do desempenho do modelo com orientação prescritiva para abordar e aprimorar a experiência do Virtual Agent. Uma avaliação do estado atual dos modelos de NLU do Virtual Agent, uma visão geral das principais práticas, um detalhamento dos recursos de NLU e recomendações sobre a melhor forma de melhorar continuamente o desempenho estão incluídos.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Advanced* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow](#) e do [Acelerador](#).

O que você obtém

Avaliação de NLU

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliar o estado geral dos modelos de NLU

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral do design de NLU
- Avaliação dos modelos de NLU atuais
- Principais práticas de NLU (enunciados, entidades e vocabulário de treinamento)
- Demonstrar recursos avançados de NLU
- Recomendações prescritivas para melhorar e manter modelos

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho

O Acelerador de monitoramento de desempenho - Ajuste seu Virtual Agent fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.

Visão geral

O Acelerador de monitoramento de desempenho do Virtual Agent do TuneUp fornece aos clientes do Impact uma avaliação de desempenho do Virtual Agent com orientação prescritiva sobre ferramentas para aproveitar que medem o sucesso e identificam oportunidades de melhoria. Revisando painéis e ferramentas relacionadas, fornecendo recomendações sobre a melhor forma de melhorar e otimizar o valor do Virtual Agent.

Consulte [Virtual Agent](#)  para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Advanced* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador](#) .

O que você obtém

Avaliação de desempenho do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Como avaliar o desempenho do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Visão geral da medição do sucesso do Virtual Agent
- Principais práticas de manutenção do Virtual Agent
- Painéis, métricas e pesquisas do Virtual Agent
- Análise de desempenho da Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Revisão das tabelas de interação do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas aos modelos de NLU do Virtual Agent

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (Obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em

outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário)

O Acelerador de ajuste fino do Virtual Agent – UX (User Experience) fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

Visão geral

O TuneUp your Virtual Agent – UX Accelerator fornece aos clientes do Impact uma avaliação da configuração do Virtual Agent da perspectiva do usuário final com orientação prescritiva para abordar e melhorar a experiência do Virtual Agent. Uma análise da experiência do usuário, uma visão geral das principais práticas de Design conversacional e recomendações sobre a melhor forma de melhorar estão incluídas.

Consulte [Virtual Agent](#) para obter informações adicionais sobre o Virtual Agent.

i Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes *Guiado*, *Avançado* e *Total*.

Oferecido de acordo com as [descrições aplicáveis do Pacote de Impacto da ServiceNow e do Acelerador](#).

O que você obtém

Avaliação da experiência do usuário do Virtual Agent

- Provisionamento de uma instância temporária
- Ativar ou atualizar e configurar os plug-ins necessários
- Avaliando a experiência do usuário do Virtual Agent

Sessão de coaching do cliente nº 1 (até 90 minutos)

O cliente forneceu 30 dias de acesso à instância temporária

Revisão de:

- Principais práticas de Design conversacional
- Como projetar conversas eficazes
- Demonstração das melhores práticas de design conversacional
- Orientação prescritiva sobre como aprimorar a experiência

Sessão de coaching do cliente nº 2 (opcional mediante solicitação do cliente, até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à experiência do usuário do Virtual Agent

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Lead do Virtual Agent (obrigatório)	Especialista no assunto responsável por ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrador(es) do sistema (obrigatório)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações da ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.
Desenvolvedor(es) (obrigatório)	Grava código para a plataforma ServiceNow.
Parceiros de serviço confiáveis (recomendado)	Participa de ServiceNow sessões de coaching do Acelerador de impacto para entender as principais práticas e, potencialmente, oferecer suporte ao cliente no futuro.

Informações solicitadas

Consulte a Descrição do Acelerador de impacto aplicável disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceções

Este Acelerador de impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para gerenciados provedores de serviço (exceto para uso interno).

ServiceNow não é responsável pela implementação de qualquer uma das mudanças de configuração recomendadas nas instâncias de produção ou de subprodução do Cliente.

Solicitar um Acelerador

Dependendo do pacote do Impact no qual você está inscrito, você pode solicitar e consumir um número designado de Aceleradores de Impacto simultâneos.

Antes de Iniciar

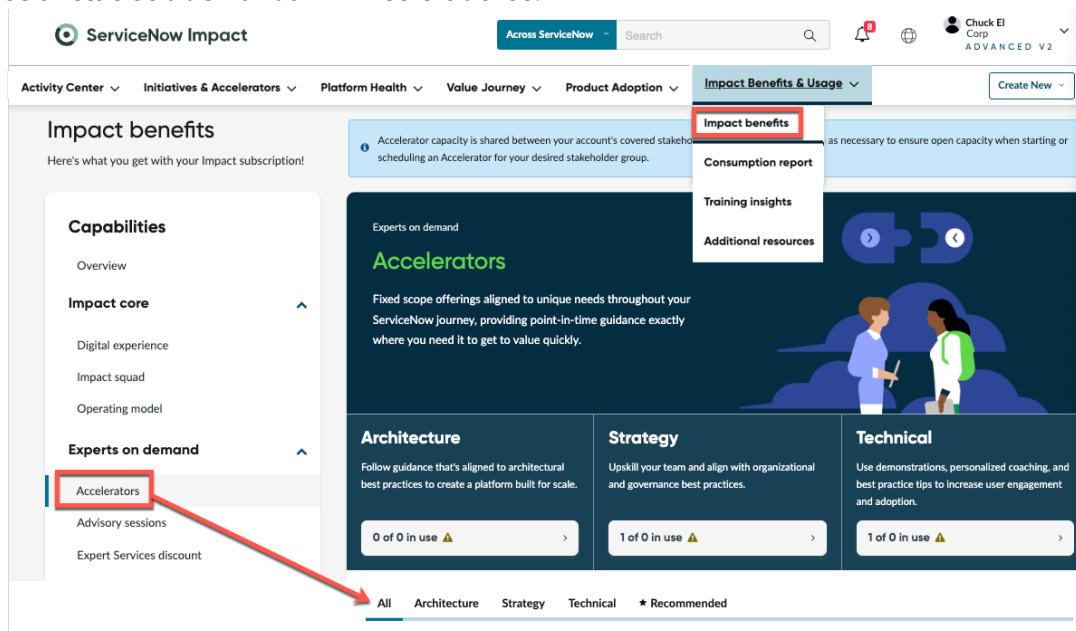
Para obter detalhes sobre os Aceleradores disponíveis, consulte [Catálogo do Acelerador](#).

Alguns Aceleradores exigem termos e condições adicionais e são oferecidos de acordo com a [Descrição do Acelerador de impacto](#)  aplicável. Para Aceleradores que exigem consentimento, os termos e condições devem ser aceitos no menu **Gerenciar permissões**. Para obter mais informações, consulte [Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Uso e benefícios do impacto > Benefícios de impacto > Capacidades > Especialistas sob demanda > Aceleradores**.



2. Selecione **Aceleradores** na seção **Especialistas sob demanda** no menu **Capacidades** à esquerda. Cada bloco do Acelerador contém uma breve descrição e a disponibilidade de Aceleradores com barras de consumo individuais. Veja mais detalhes sobre a disponibilidade.
3. Selecione um Acelerador.

Para obter informações adicionais sobre Aceleradores, consulte [Catálogo do Acelerador](#).
A página de detalhes do Acelerador é aberta.
4. Selecione **Introdução** ou **Somente programação**.
Se os slots disponíveis estiverem preenchidos, a **Programação aparecerá somente** para adicionar o Acelerador à Lista de Iniciativas/Roadmap a ser iniciado posteriormente.
5. Preencha o formulário e selecione **Concluir configuração**.
O formulário Configurar iniciativa é exibido. O Acelerador em andamento atualiza o status no bloco e é exibido na lista [Iniciativas e aceleradores](#).

i Nota:

Um Autorizador de Permissões de Impacto concederá ou negará a solicitação para iniciar a iniciativa. Consulte [Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador](#) para obter informações adicionais.

[store-future: BEGIN review]

Rascunhos do acelerador

Página principal temporária para rascunhos do acelerador de cluster em um local.

[End]

Inicie rapidamente o Now Assist para criadores

Inicie rapidamente seu Now Assist para ITSM

Inicie seu Mapeamento de serviços

Tradução automática

Gestão de dados

Espaço configurável do Customer Service Management

Ajuste sua Central do funcionário

Introdução à avaliação de prontidão da instância

Guias de coleta de dados

- NENHUM DOCS NECESSÁRIO POR SRI.O Acelerador de Guias de Coleta de Dados fornece informações como um espaço reservado.

espaço reservado

Visão geral

O Acelerador de gestão e governança de dados fornece aos clientes de impacto uma autoavaliação, conteúdo de prática líder e orientação consultiva para gerenciar e controlar os dados em sua implementação ServiceNow para alcançar altos níveis de qualidade de dados.

Nota:

Este Acelerador está disponível nos pacotes Advanced e Total.

O que você obtém

Sessão introdutória do cliente (até 60 minutos)

- Apresente cinco pilares para gestão de dados:
 - Arquitetura de dados
 - Segurança de dados
 - Qualidade de Dados
 - Operações de dados
 - Governança de dados
- Definir expectativas sobre o processo e a profundidade da entrega
- Comunique a expectativa de participação
- Solicite a conclusão de um questionário de admissão, autoavaliação e quaisquer outras entradas necessárias (consulte a seção [Acesso às informações solicitadas](#) para obter detalhes).

Sessão de trabalho no estado atual do cliente (até 120 minutos)

- Revisar o questionário de admissão do cliente e a autoavaliação
- Discuta o estado atual das práticas de gestão e governança de dados organizadas em torno dos cinco pilares para gestão de dados

Sessão de revisão do cliente (até 120 minutos)

- Apresentar recomendações de gestão e governança de dados
- Revisar o conteúdo de prática líder
- Discuta as próximas etapas possíveis para execução e medição

Sessão de acompanhamento do cliente (opcional mediante solicitação do cliente - até 60 minutos)

Oportunidade para perguntas e respostas relacionadas à gestão de dados e orientação de governança de dados

Entregas de gestão e governança de dados

- Autoavaliação de gestão de dados
- Slides do workshop
- Anotações de planejamento de ação
- Modelos de planejamento de ação

Recursos do cliente solicitado

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador da plataforma (obrigatório)	Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow.
ServiceNow Arquiteto de plataforma (Obrigatório)	Responsável pela arquitetura, estratégia e governança geral da ServiceNow plataforma.
Arquiteto(s) empresarial(is) (obrigatório)	Fornece uma visão holística da estratégia, dos processos e de outros sistemas da organização, incluindo todas as políticas ou requisitos organizacionais necessários. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões técnicos ou funcionais.
Gerenciador de dados (obrigatório)	Responsável pela gestão geral e manutenção de ServiceNow dados.
Gerenciador de dados de base (obrigatório)	Responsável pelo subconjunto de dados básicos, como usuários, grupos, locais, empresas e departamentos.
Representante do diretor de segurança da informação (obrigatório)	Responsável pelas políticas, processos, práticas e tecnologias de segurança da organização. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança. Ajuda a orientar o proprietário da plataforma a se alinhar com os padrões de segurança.
Administrador de segurança (obrigatório)	Responsável por instalar, administrar, solucionar problemas de capacidades de segurança e configuração que estejam em conformidade com a orientação de Governança técnica. Promove a adesão às políticas e procedimentos de segurança.
Diretor de Conformidade e Auditoria (obrigatório)	Responsável pela conformidade, gestão de riscos e procedimentos de auditoria.
CMDB Manager (recomendado)	Mantém a precisão e a integridade dos dados de configuração do CMDB; trabalha com equipes para certificar dados.

Recurso do cliente	Responsabilidades
Responsáveis pelos dados (recomendado)	Responsável pelos dados relacionados a um processo, produto ou integração.

Informações solicitadas/acesso

Os clientes devem fornecer a seguinte documentação de suporte da implementação da plataforma ServiceNow :

- Arquitetura de dados, modelo de dados/modelo de dados lógicos/dicionário de dados
- Matriz de necessidades de informação (ator/dados)
- Matriz de necessidades de emissão de relatórios (ator/dados/relatório)
- Matriz de categorização de dados
- Matriz de fontes de dados
- RACI para Gestão de dados
- Materiais de impacto, como plano de impacto do cliente, plano gráfico de arquitetura, plano gráfico de valor, mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto

Exclusões

- Fornecer correção de escalação de dados
- Fornecer assistência técnica prática com configuração de dados, personalização de dados ou solução de problemas de dados
- Fornecer cobertura de gestão de dados, governança de dados ou ambos, para seus ambientes de não produção (por exemplo, desenvolvimento, teste ou teste de aceitação do usuário (UAT))
- Defina sua estratégia de dados
- Defina seu design de dados
- Defina, documento ou ambos da sua arquitetura de dados
- Avaliar ou solucionar problemas do seu CMDB (Consulte o Acelerador [Ajuste seu banco de dados de gestão de configuração](#))
- Avaliar ou solucionar problemas de implementação da estrutura do CSDM (consulte o Acelerador [Avaliação do modelo de dados de serviço comum \(CSDM\) - Dados de base - Avançado](#))
- Defina seus dados e integrações com sistemas ou aplicações externas
- Avaliar ou solucionar problemas de integrações de dados

Alinhar fundações com abordagem de webinar de início de impacto one-to-many (guiada)

Fundação e estado estacionário: iniciativas de uma página

Avaliação do fator de influência do CoEI: parte 2

Refatorar: revisão e design de UX para Central do funcionário

Acelerador de UX: revisão da experiência de solicitação de serviço

IA generativa – Catálogo conversacional

Coleta de dados da jornada de valor**Valor potencial de aplicações não implantadas****Suporte da Central de controle de serviços****Integridade da plataforma**

Os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) técnicos mostram o quanto você está alinhado com as práticas técnicas recomendadas da ServiceNow, oferecem recomendações de melhoria e ajudam a monitorar a integridade da instância.

Diagnosticar integridade da plataforma

Os KPIs de tecnologia capacitam você com visualizações fáceis de usar dos KPIs de tecnologia de suas organizações. Para revisar a **Integridade da instância** dos KPIs técnicos com o menu suspenso **Instância**. Selecione os KPIs de tecnologia que você deseja revisar e use os resultados para revisar informações críticas.

i Nota:

Partes dos KPIs técnicos podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos, ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

Seções de KPI de tecnologia

Seção	Detalhes da seção
Resumo e tópicos e comparação com colegas	O painel de integridade da instância exibe cinco categorias: gerenciabilidade, desempenho, segurança, capacidade de upgrade e experiência do usuário. O painel também inclui a pontuação geral como uma categoria adicional que exibe a média de todas as pontuações da categoria. As principais conclusões destacam os resumos por trás das pontuações e, por fim, você pode ver detalhamentos de pontuação para seus KPIs de tecnologia em relação aos seus colegas.
Snapshot de instância	Disponível para nossos clientes de Impacto avançado e total. Use o Observador de instância para obter uma visão geral de observabilidade de todas as suas instâncias e obter mais informações sobre elas com o menu suspenso Ações
Detalhamento de caso ativo da empresa	Revise os casos ativos em sua instância aqui.
Links rápidos	Obtenha links para recursos úteis para suas instâncias.
Conversas relacionadas	Veja todas as conversas relevantes para a instância selecionada.
Arquivos relacionados	Ver todos os arquivos relacionados à instância

i Nota:

As métricas disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura de impacto

Monitorar

Como um benefício dos pacotes Advanced e Total, o Impact fornece um resumo de desempenho diário de como suas instâncias estão se saindo. Você pode se aprofundar nos detalhes de desempenho usando o Observador de instância, que é compatível com todos os pacotes do Impact, extraindo métricas em tempo real e configurando alertas de desempenho. Para obter mais informações, consulte [Observador de instância de impacto](#).

Suporte

Obtenha uma exibição de painel dos casos da sua empresa, tempo de resposta de casos, tendências de casos e mudanças. Você pode exibir detalhes específicos sobre mudanças ou casos no Now Support.



Receba suporte do desenvolvedor para ajudar a solucionar problemas de código e configurações personalizadas. Exiba o relatório de consumo para ver os contatos nomeados que podem solicitar suporte ao desenvolvedor. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao desenvolvedor de impacto](#).

Suporte ao desenvolvedor de impacto

O Suporte ao desenvolvedor é uma oferta dos pacotes Advanced e Total Impact que concede aos administradores e usuários autorizados acesso a um ServiceNow Engenheiro de suporte que pode ajudar na solução de problemas técnicos relacionados às personalizações de plataforma existentes.

Tradução automática

Visão geral

Muitos ServiceNow clientes operam com código e configurações personalizadas. Quando essas personalizações são interrompidas, o Suporte ao desenvolvedor está lá para ajudar a solucionar problemas e depurar essas personalizações.

Indivíduos nomeados podem ser designados que foram treinados para administrar o Serviço de assinatura para solicitar assistência de ServiceNow engenheiros de suporte na solução de problemas técnicos com personalizações existentes na plataforma ServiceNow.

i Nota:

Até cinco indivíduos podem ser designados com o pacote Advanced e até dez indivíduos podem ser designados com o pacote Total.

Quem contatar

Existem várias fases no ciclo de vida de desenvolvimento de ponta a ponta do código personalizado. Cada uma dessas fases permite diferentes níveis de suporte que exigem assistência de equipes ServiceNow específicas.

Código personalizado end-to-end-lifecycle

Ciclo de vida do código personalizado	Casos de uso	Entregue por
Revisão de design	1. Ajude-me com uma revisão de design para gerenciabilidade, desempenho e capacidade de atualização 2. Ajude a determinar qual é a ferramenta do sistema de base certa a ser usada para o meu objetivo especificado 3. Ajude-me a planejar a arquitetura certa	Arquiteto de plataforma
Revisão de código	Ajuda para depurar uma personalização pré-definida/com escopo definido que não está funcionando conforme o esperado	Serviços especializados
Suporte ao desenvolvimento	Ajuda para corrigir meu código personalizado depois que ele falha	Suporte ao desenvolvedor

Casos de uso no escopo

Muitos casos de uso são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Solução de problemas de interrupção/correção ou ajuste de personalizações existentes
- Perguntas sobre as ServiceNow APIs

Exclusões

Alguns casos de uso não são compatíveis com o Suporte ao desenvolvedor:

- Nova implementação do produto, como implementação inicial ou implementação de novo produto
- Testes (UAT, carga, regressão, desempenho)

- Criar e projetar novos recursos e melhorias, como nova análise e design de requisitos ou novas consultas de codificação
- Quando relacionado a integrações, exclui:
 - Noções básicas sobre como a análise de dados afetará o processo de negócios de um cliente
 - Conhecimento de sistemas de terceiros envolvidos na integração
 - Scripts para recuperar conteúdo de fontes externas
 - Integrações que não são possíveis devido a ServiceNow limitações de API

Como usar o Suporte ao desenvolvedor

Saiba mais sobre como usar o Suporte ao desenvolvedor e informações úteis ao enviar uma solicitação de desenvolvedor com Impact.

Limites de suporte ao desenvolvedor

Geral

O Suporte ao desenvolvedor está disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com base no fuso horário local da comunicação de caso.

- Os casos são abertos com prioridade P3 e não estão qualificados para escalação. Para obter mais informações sobre tempo de resposta e ANS, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260.
- Os casos de suporte ao desenvolvedor são investigados em uma instância de subprodução. Todos os problemas devem ser reproduzíveis em uma instância de subprodução.
- Disponível para instâncias de cliente auto-hospedadas por meio de um modelo de entrega modificado.

i Nota:

O Suporte ao desenvolvedor não está disponível no momento nos datacenters protegidos por IRAP da Austrália ou em determinados outros ambientes restritos.

Parâmetros

Há determinados parâmetros a serem considerados ao enviar um caso de Suporte ao desenvolvedor, conforme descrito nas seções a seguir.

Usuários:

- O contato nomeado é responsável por garantir que cada caso aberto descreva um problema específico e que a seção de código referenciada seja isolada em uma faixa estreita de código que não exceda 200 linhas.
- Disponível para o número de usuários designados por Impact assinatura de pacote (não incluindo administradores de sistema do cliente):
 - Pacote Cinco para Avançado Impact
 - Dez para o pacote Total Impact

i Nota:

Consulte [Gerenciar o acesso do usuário do Suporte ao desenvolvedor](#) para designar usuários.

Infraestrutura:

- As versões compatíveis da versão/recurso/aplicação/hardware são necessárias
- Inglês é o único idioma compatível
- A solução de problemas ou depuração de aplicações de terceiros ou a avaliação de vulnerabilidades de segurança não estão incluídas

Integrações:

O suporte à integração só é realizado em uma instância ou infraestrutura ServiceNow e inclui:

- Perguntas sobre ServiceNow APIs
- Scripts para consumir os dados da integração (somente se os dados forem importados conforme o esperado)
- Scripts do mapa de transformação

Criar um caso de suporte do desenvolvedor

Insira um caso de suporte para obter assistência do Suporte ao desenvolvedor, se você for um contato nomeado no plano Impact.

Antes de Iniciar

Função necessária: Impact Developer Support

Procedimento**1. Navegar até Impacto > NowSupport.**

Você também pode navegar diretamente para o NowSupport.

2. Selecione Criar um

The screenshot shows the 'Case type' selection interface in ServiceNow. It features a dropdown menu labeled 'Case type' with the instruction 'Choose a case type and we'll find you the best solution.' Below this, there are six case type options arranged in a grid:

- Something is broken**: Something isn't working as expected.
- Outage**: I'm experiencing a complete outage impacting my ServiceNow instance(s).
- Performance issue**: I'm experiencing a performance issue with ServiceNow that is impacting our business.
- Question**: I have a question about ServiceNow.
- Service request**: I have a service request that is not available in the [Automation Store](#).
- Developer support** (highlighted with a red box): I need help with a customization I've made on ServiceNow. This option is marked as 'Premium'.

caso.

3. Selecione o Tipo de caso Suporte ao desenvolvedor.

Somente os usuários cujo customer_admin atribuiu a eles a função correta poderão ver este bloco de Suporte ao desenvolvedor premium na criação de um novo caso.

4. Revise as diretrizes de suporte ao desenvolvedor e confirme com a caixa de seleção.**5. Na página Captura de detalhes, insira o Assunto, a Descrição e as Etapas para reproduzir.****6. Confirme suas informações de contato e seu melhor horário disponível.****7. Confirme o ID de instância referido.****8. Selecione Confirmar e Enviar para enviar o caso.**

Depois que o caso for criado e um número de caso for gerado, você poderá adicionar usuários autorizados adicionais na conta à lista de observação, mais comentários e anexos.

Gerenciar o acesso do usuário do Suporte ao desenvolvedor

Adicione usuários designados para inserir um caso de suporte para Suporte ao desenvolvedor. Os contatos nomeados são responsáveis por inserir detalhes sobre um problema específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Impact

Procedimento

1. Navegar até **Impacto** > **Perfil da empresa**.
2. No menu **Ações**, selecione **Atualizar função/acesso**.
Se o usuário não estiver listado na tabela, crie um novo usuário. Consulte [Gestão de usuários de impacto](#) para obter detalhes.
3. Selecione o ícone **Ação** à direita do usuário.
4. Escolha **Atualizar função/acesso**.
5. Em Acesso premium, selecione **Suporte ao desenvolvedor**.
O número de usuários disponíveis é exibido ao lado do campo de atribuição.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Revise o acesso ao Suporte ao desenvolvedor e quantos usuários estão disponíveis.

1. Navegue até o seu nome no canto superior direito da Impact Digital Experience.
2. Selecione **Perfil da empresa** no menu suspenso.
3. Em Suporte ao desenvolvedor, você verá quantos usuários estão disponíveis.

Observador de instância de impacto

O Observador de instância (IO) é uma ferramenta de observabilidade e monitoramento de desempenho que permite que você acompanhe a integridade e o desempenho da sua instância quase em tempo real, além de fornecer informações históricas.

Visão geral

O IO ajuda os administradores de instância, proprietários de plataforma e equipes de DevOps a acelerar o valor e gerar os resultados de negócios desejados, aumentando a visibilidade do desempenho da instância e ajudando os clientes a impulsionar a inovação com velocidade e confiança.

Recursos e benefícios

Recursos de chave

- **Monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana:** o monitoramento do desempenho da instância fornece conscientização sobre problemas em uma instância antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Alertas 24 horas por dia, 7 dias por semana:** configure alertas personalizados para notificá-lo quando limites específicos forem ultrapassados, para que você possa agir antes que um problema se torne crítico.

- **Disponibilidade de várias instâncias:** visualize proativamente a telemetria de desempenho em todas as instâncias. Capacitar as organizações a identificar tendências antes que os usuários finais sejam afetados.
- **Triagem:** metadados de instância pontuais acionáveis que fornecem contexto adicional para o desempenho da instância e aceleram a solução de problemas.
- **Aplicação fora da instância:** acesso à telemetria de desempenho da instância fora da instância. Quando ocorre um problema, as organizações podem acessar dados acionáveis independentemente da disponibilidade da instância.
- **Emissão de relatórios:** visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com as partes interessadas nos negócios, tornando as organizações mais rápidas, inteligentes e melhores na gestão de desempenho de instâncias.
- **Análise:** compare as métricas ao longo do tempo para ver as tendências de desempenho em geral ou para avaliar os impactos anteriores e posteriores de determinadas mudanças.

Principais benefícios

- **Disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana:** o Instance Observer é uma aplicação fora da instância, baseada na nuvem, que permite que os clientes visualizem a telemetria da instância em todas as instâncias em uma única aplicação.
- **Melhorar o desempenho da instância:** ao monitorar as métricas de desempenho da instância em tempo real, você pode identificar e resolver rapidamente problemas que podem estar causando um desempenho ruim que afeta os usuários finais.
- **Aumente o tempo de atividade:** monitoramento proativo por meio de alertas do Observador de instância, você pode ser notificado sobre possíveis problemas antes que eles causem tempo de inatividade, permitindo que você aja antes que isso afete os usuários.
- **Melhore a solução de problemas:** quando surgirem problemas, tenha metadados pontuais acionáveis que aceleram a análise de causa raiz e o tempo de resposta.
- **Remover distrações:** com dados quase em tempo real ao seu alcance, você e sua equipe podem gastar menos tempo tentando encontrar as informações necessárias e mais tempo gerando os resultados de negócios desejados

i Nota:

O Observador de instância não está disponível com ServiceNow® mobile, no entanto, pode ser acessado com um navegador no seu dispositivo móvel.

Recursos do observador de instância

Recurso e descrição

Recurso	Descrição
Página inicial	Fornecer um snapshot da integridade geral da sua instância.

Recurso e descrição

Recurso	Descrição
Desempenho	Visão geral das métricas de integridade e desempenho da instância e permite o detalhamento de conjuntos de dados específicos com a solução de problemas recomendada.
Disponibilidade	Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da ServiceNow — Status ativo/inativo
Ativação e notificações de alertas principais	Flexibilidade para definir alertas com limites específicos para suas necessidades de negócio e configurar quem em sua equipe recebe notificações e o método.
Análise	Veja as comparações de desempenho das métricas principais ao longo do tempo.
Triagem	Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas dinâmicos
Relatórios	Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios da sua equipe.
Ajuda	Obtenha assistência com ferramentas do Observador de instância, revisão de terminologia, vídeos de instruções e documentos relevantes.

Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte o gráfico da matriz de suporte ou entre em contato com sua equipe de contas para obter mais informações.

- ✓ = Compatível
- X = Não compatível

Recurso e pacote de impacto compatível

Recurso	Guiado	Avançado	Total
Disponibilidade de instância (status Ativo/Inativo) Consulte Disponibilidade para obter detalhes.	#	#	#
Gráficos de visualização de desempenho (KPIs) Consulte Desempenho para obter mais detalhes.	#	#	#
Emissão de relatórios Consulte Relatórios para obter detalhes.	Seletivo	Completo	Completo
Alertas	X	#	#

Recurso e pacote de impacto compatível

Recurso	Guiado	Avançado	Total
Consulte Ativação e notificações de alertas principais para obter detalhes.			
Análise Consulte Análise para obter detalhes.	X	X	#
Deteção de anomalias	X	X	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses

Nota:
Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte [Pacotes de impacto](#).

Limitações de capacidade de manutenção

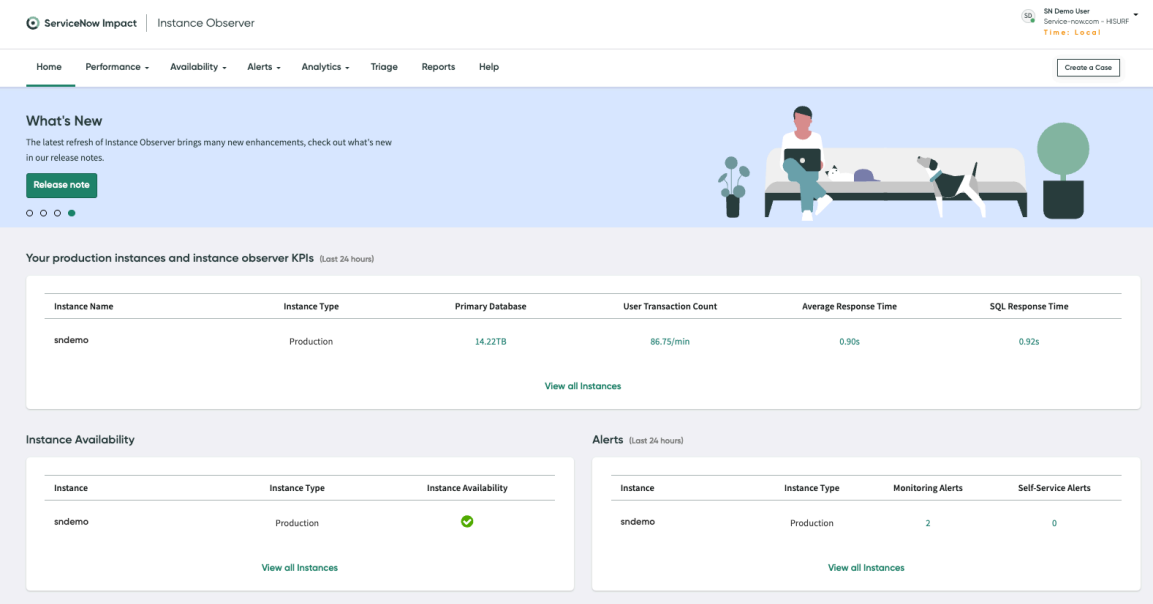
Nota:
O Instance Observer está disponível para clientes em ambientes Commercial and Government Community Cloud (GCC). A E/S não está disponível no momento em outros ambientes regulamentados ou no local.

Página inicial

A página inicial fornece um snapshot da integridade geral da sua instância.

Acesse informações valiosas sobre a disponibilidade da instância, informações básicas do datacenter, incluindo informações de alto nível sobre contas de banco de dados, contagens de transações do usuário, tempos de resposta e muito mais.

Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância**.



Nota:
O suporte a **Alertas** do observador de instância só está disponível para pacotes Avançado e Total de ServiceNow Impacto.

Tradução automática

Experiência do usuário

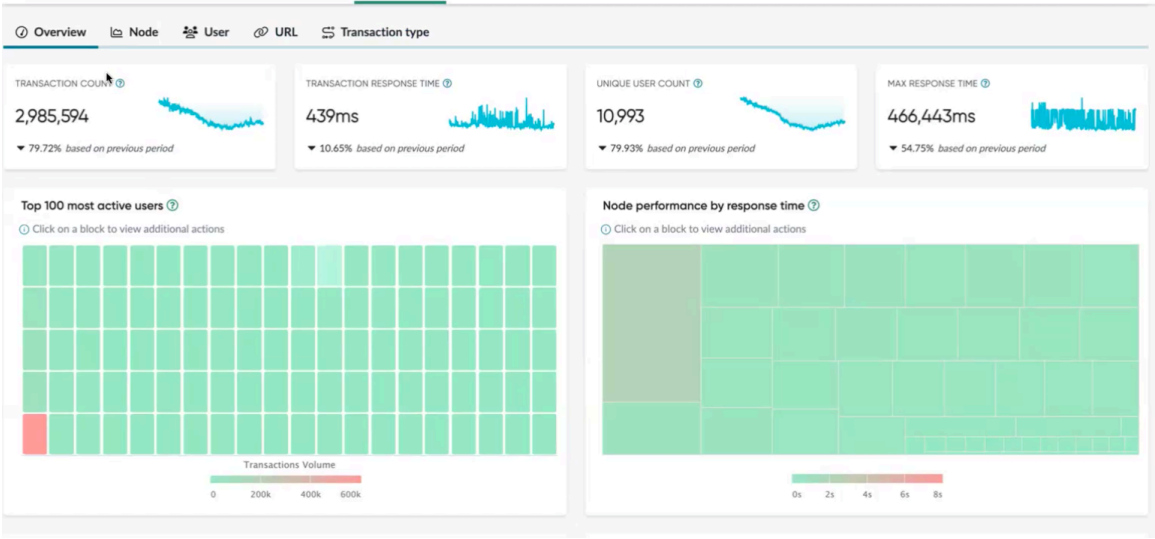
Explore o monitoramento de usuário em tempo real para analisar a experiência do usuário e as informações de desempenho na telemetria do Observador de instância sobre detalhes de nó, tipo de transação, URL e nível de usuário para clientes do Impact Total.

Visão geral

Para notas de versão do terceiro trimestre:

- Acesse [Experiência do usuário](#) para visualizar rapidamente os problemas da base de usuários com base no tipo e volume de transação, indisponibilidade ou degradações de serviço e acesse o URL afetado específico para clientes do Impact Total.
- Pesquise uma URL específica que está causando aumentos no tempo de resposta da transação.
- Analise os dados de nível de tipo de nó e transação em busca de exceções e transações de tendências.
- Identifique quais usuários são afetados por uma indisponibilidade ou degradação de serviço.
- Visualize rapidamente sua base de usuários com base no volume de transações.

A página de visão geral divide o histórico do usuário e a contagem de transações em vários widgets e gráficos em uma exibição de painel.



Visão geral da experiência do usuário

Tipo de dados	Descrição
• Contagem de transações • Tempo de resposta da transação	Exibe o valor atual, uma porcentagem de diminuição ou aumento na tendência histórica e um gráfico visual da atividade.

Tradução automática

Visão geral da experiência do usuário

Tipo de dados	Descrição
- Contagem de usuários exclusivos - Tempo máximo de resposta	
100 usuários mais ativos	- Passe o mouse sobre um bloco de usuário para ver um ID de usuário criptografado e o número de relatórios de transações desse período. - Blocos verdes representam usuários sem um aviso de limite - Blocos vermelhos indicam um volume de transações que ultrapassa o limite geral. - Selecione um bloco de usuário para exibir os detalhes da entrada. i Nota: O ID do usuário é anonimizado. Os administradores têm a capacidade de aceitar a coleta de dados não anonimizados.
Desempenho do nó por tempo de resposta	- Passe o mouse sobre um bloco para ver o nome do nó e o tempo de resposta desse nó. - Blocos verdes representam nós com tempos médios de resposta. - Blocos vermelhos indicam maior tempo de resposta fora dos parâmetros médios do nó. - Selecione um bloco de nós para exibir os detalhes da entrada.
Contagem de transações do nó	Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar a transação.
Tempo de resposta do nó	Selecione um ponto no gráfico para exibir ações adicionais e detalhar a transação.

i Nota:

A experiência do usuário no Observador de instância pode não estar disponível para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, para clientes auto-hospedados, em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados.

Gerenciar experiência do usuário

Explore transações detalhadas para um usuário ou um nó por um determinado período de tempo.

Antes de Iniciar

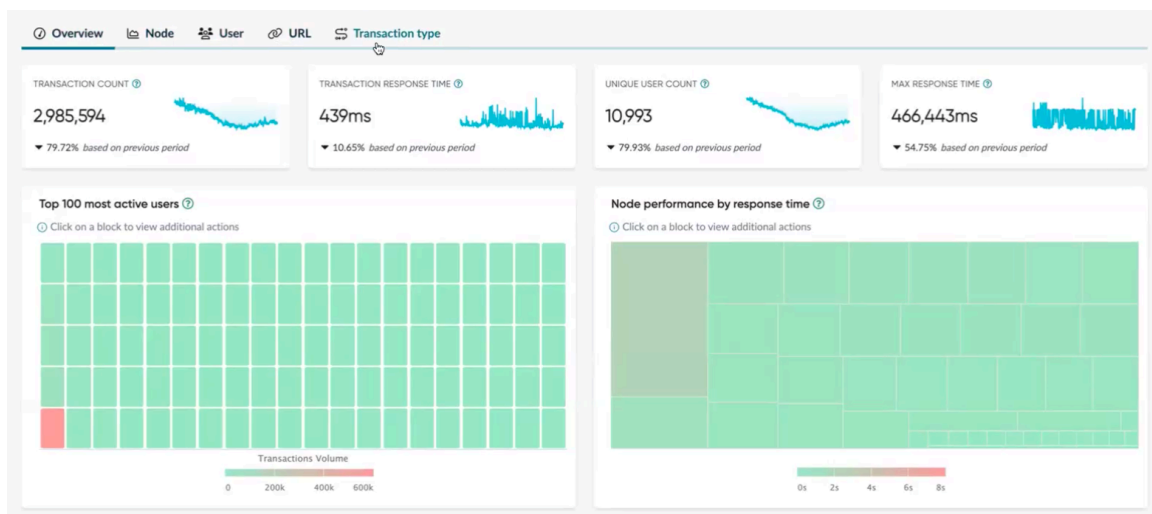
i Nota:

Habilite por meio do portal IDE em que o administrador do cliente revisará os Termos e condições e aceitará por meio da página Gerenciar permissões

Função necessária: administrador

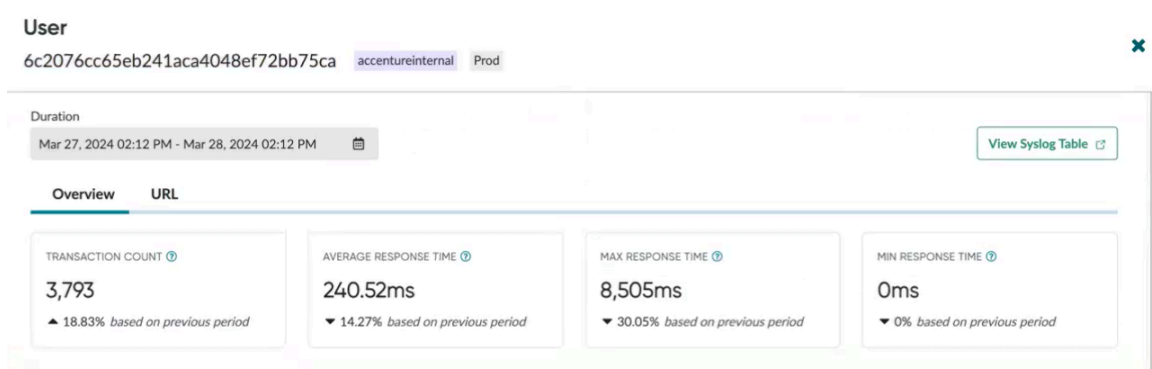
Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância > Análise > Experiência do usuário**.
2. Selecione uma instância e um intervalo de datas nas opções de filtro.
Selecione **Atualizar configurações padrão da instância** para definir as configurações de snapshot padrão.
3. Selecione **Obter snapshot** para carregar os gráficos de dados da experiência do usuário.
As seguintes opções de análise de dados estão disponíveis:
 - Visão geral
 - Nó
 - Usuário
 - URL
 - Tipo de transação



4. Analise cada ponto de dados para abrir os detalhes específicos.

Por exemplo, selecione um ponto de dados do usuário no gráfico. Os detalhes da transação do usuário são abertos com vários pontos de dados. Selecione cada ponto de dados para detalhar ainda mais cada área.



Tradução automática

5. Selecione a guia URL para acessar cada transação de URL específica.

User

6c2076cc65eb241aca4048ef72bb75ca

accentureinternal

Prod

Duration

Mar 27, 2024 02:12 PM - Mar 28, 2024 02:12 PM

View Syslog Table

Overview

URL

URL accessed in 6c2076cc65eb241aca4048ef72bb75ca

18

Filter Applied: 27 Mar 2024 06:40 pm to 28 Mar 2024 11:20 am x

URL	Transaction Type	Average response time (ms)	Transactions	Max response time (ms)
/api/now/v1/search/sources/text	rest	481.02	60	1,205.00
/incident_list.do	list	262.00	6	785.00
/api/now/v1/batch	batch_rest	254.26	78	1,493.00
/api/now/session/notification	rest	172.16	44	1,652.00
/api/now/ui/history	rest	96.00	2	170.00
/xmlhttp.do	xmlhttp	80.45	682	1,706.00
/api/now/guided_tours/autolaunc	rest	66.40	97	1,345.00
/sys_attachment.do	other	35.50	2	36.00

1 to 10 of 18Page 1 of 2

Desempenho

Monitore todas as suas instâncias 24 horas por dia, 7 dias por semana em um só lugar com métricas e alertas quase em tempo real sobre desempenho e disponibilidade no Observador de instância. Gere vários gráficos de métricas de desempenho e integridade da instância de visão geral e analise pontos de dados específicos com a solução de problemas recomendada.

Tome decisões baseadas em dados com base em seus usuários, plataforma e aplicações. acesse a telemetria de desempenho de instância histórica e quase em tempo real e visualize proativamente a telemetria de desempenho de instância em todas as instâncias com metadados pontuais.

Principais benefícios

- Exibir tendências históricas de dados de desempenho.
- Identifique e investigue anomalias de desempenho.
- Exiba trabalhos e transações específicas em execução em um determinado momento.
- Acesse um detalhamento das métricas de desempenho selecionadas

Introdução aos gráficos de desempenho

Siga estas etapas para gerar gráficos de desempenho usando o Observador de instância.

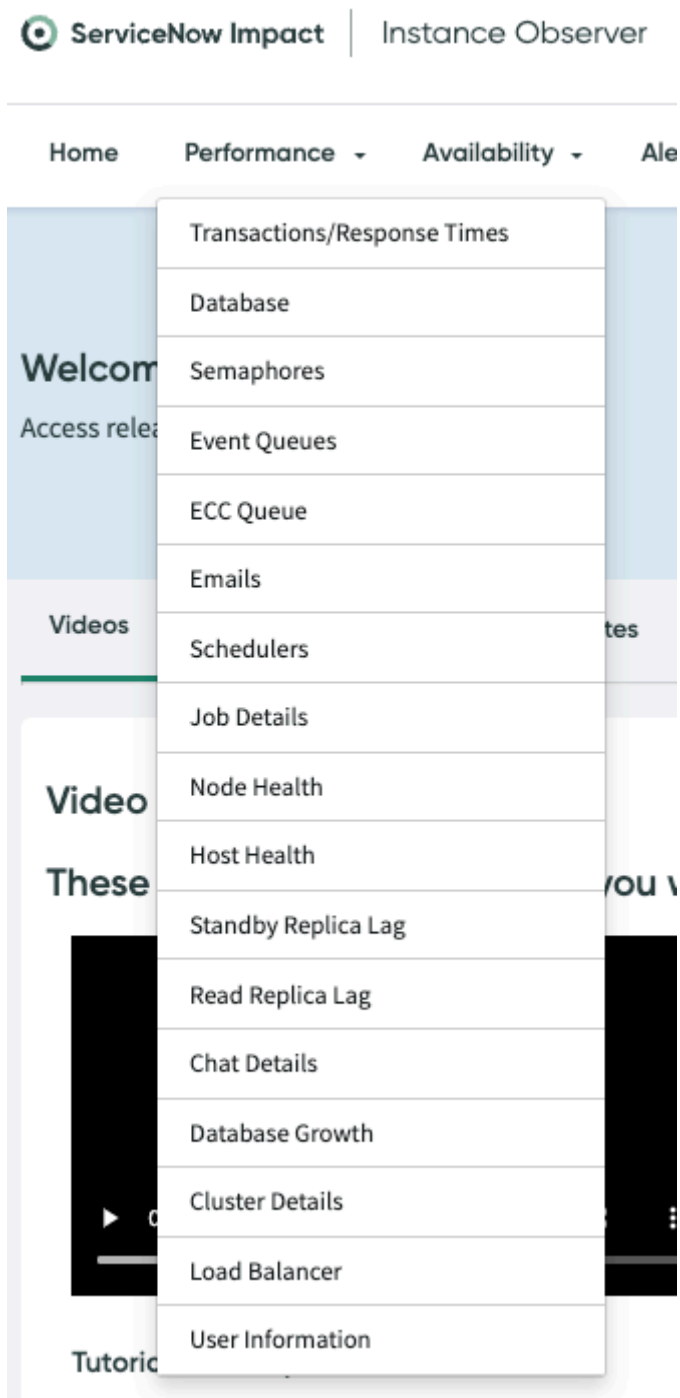
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância**.
2. No menu **Desempenho**, selecione a opção de telemetria a ser avaliada.

Tradução automática



3. Selecione as opções de emissão de relatórios:

- Instância
- Intervalo de data
- Métricas (as métricas disponíveis dependem do relatório selecionado.)
- Opções e complementos

Tradução automática

4. Selecione **Obter snapshot**.

i Nota:

Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Mude o tipo de relatório.

Detecção de anomalias

O Observador de instância detecta proativamente as anomalias de métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho do pacote Impact Total em instâncias de produção. As anomalias representam exceções de métricas com base em padrões históricos. Cada anomalia pode não representar um problema, mas o notifica você e você decide a criticidade e configura os alertas de acordo.

As métricas cíclicas ocorrem como um conjunto completo de eventos que se repetem regularmente na mesma ordem ou em um período repetido regularmente. Métricas não cíclicas são métricas que se repetem de forma irregular ou em períodos repetidos aleatórios e menos previsíveis. Uma anomalia, também conhecida como exceção, é um ponto de dados incomum, raro ou que não está em conformidade com os padrões esperados ou a distribuição dos dados.

Há cinco métricas cíclicas sendo rastreadas:

- **Contagem de transações:** a soma em toda a instância de todas as transações de IU de um tipo interno conhecido como *UI_TYPE*.
- **Tempo de resposta do servidor:** o tempo médio de execução para transações *UI_TYPE*.
- **Tempo de resposta do SQL:** a média relatada do tempo de resposta do banco de dados medido na camada da aplicação que começa quando uma consulta é enviada ao banco de dados e termina quando a resposta é recebida.
- **Média do semáforo:** o número médio de transações de usuário final sendo processadas simultaneamente em um período de um minuto.
- **Máximo de memória do nó:** o máximo de memória em uso em MB por nó em um determinado ponto de dados no histórico. Esse valor geralmente varia entre 1000 MB e 2048 MB.

User Transaction Count

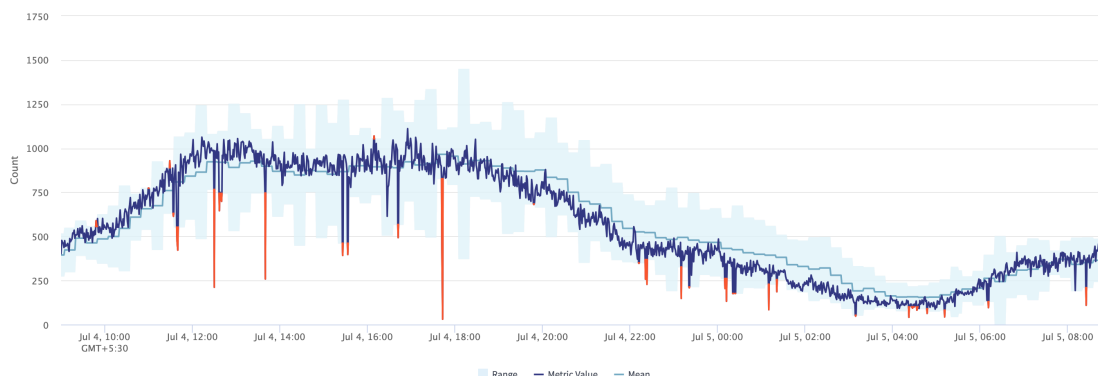
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...[Show More](#)

Default Anomalies **41** Alert **0**

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies Past Period Trend
41 **50** **9↓**



- O eixo x representa o tempo e o eixo y representa as métricas reais de acordo com o intervalo de datas selecionado. Por exemplo, o gráfico de linhas exibe os valores de contagem de transações ao longo do tempo. As anomalias são indicadas pela codificação de cor vermelha no gráfico e representam a ocorrência de uma anomalia nos dados. O posicionamento da marca vermelha depende dos critérios ou do algoritmo usado para detectar anomalias.
- O intervalo representa os limites superior e inferior com uma distribuição normal das métricas com base no padrão do conjunto de dados histórico.
- A linha média representa o valor médio de quatro semanas das métricas para comparar o desvio em um determinado ponto no tempo.

Detecção de anomalia do trabalho

Os gráficos de anomalia de trabalho rastreiam o número de trabalhos agendados em execução simultaneamente para cada hora do dia com a métrica sobreposta da média de contagens de transações para cada hora. Qualquer barra no gráfico que tenha um ou vários trabalhos anômalos é realçada em vermelho. Selecione o link de detalhes do gráfico de barras para exibir os detalhes do nível de trabalho.

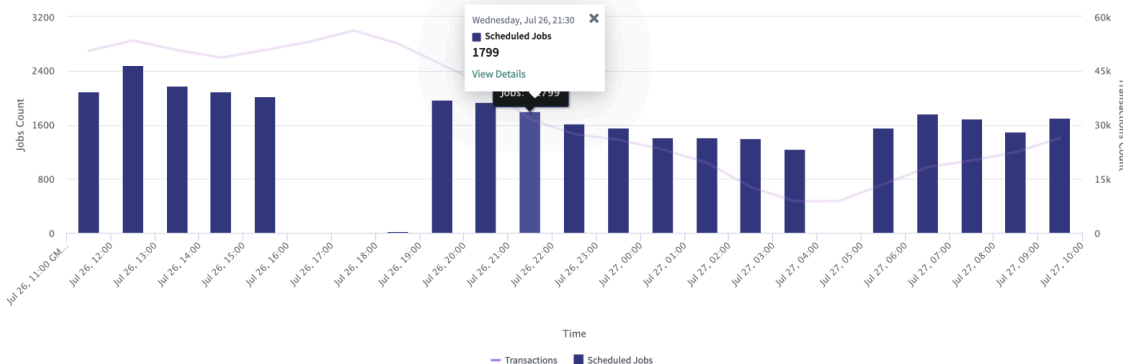
Os detalhes do trabalho representarão os trabalhos agendados por hora junto com as respectivas transações médias dessa instância.

Job Executions Anomalies **40** Alert **37**

< Jul 26, 2023 11:12 AM - Jul 27, 2023 11:12 AM >

[Click on a block to view details](#)

Download



Faça o detalhamento ativo da contagem de trabalhos programados por hora em um trabalho de recorrência individual para qualquer hora do dia e avance no padrão de execução do mesmo trabalho nos últimos sete dias. Isso pode ajudar a executar a causa raiz de ponta a ponta para trabalhos que geralmente levam um tempo consistente para serem concluídos e que, de forma inesperada, passam por um aumento ou diminuição significativa no tempo de execução, indicando um possível problema de desempenho.



CrITÉRIOS de trabalho de programação

Para que o trabalho seja considerado um trabalho agendado, ele deve atender a pelo menos um dos seguintes critérios:

- O trabalho é executado pelo menos uma vez para cada dia da semana.
- O trabalho foi executado pelo menos uma vez por semana nas últimas quatro semanas.

CÁlculo da contagem média de transações

Para cada hora em um determinado dia, é calculada a média da soma da contagem de transações das últimas quatro semanas para o mesmo dia e mesma hora. Por exemplo, buscando a soma das contagens de transações das últimas quatro segundas-feiras para a quarta hora e calcula a média dos valores para o cálculo final.

Identificação de anomalia do trabalho

Nas últimas quatro semanas, para cada hora em que o trabalho foi executado, o tempo de duração médio é calculado com o valor do desvio padrão, que é o valor médio, mais 5 multiplicado pelo valor do desvio padrão.

Este valor serve como um intervalo superior para o trabalho nessa hora. Se o trabalho estiver sendo executado na quarta hora e nas últimas quatro semanas a duração média de um trabalho nesse momento for dez minutos e o desvio padrão for dois minutos, o o intervalo superior será $10 + (5 * 2) = 20$ minutos.

Se o trabalho em execução atual levar mais de 20 minutos para ser executado, o trabalho será identificado como uma anomalia.

Resposta de anomalia

Nem todas as anomalias representam um problema, mas os valores atípicos detectados com base em padrões históricos. Configure os alertas de acordo depois de analisar a criticidade da anomalia detectada. Consulte [Configurar alertas de anomalia](#) para obter mais informações sobre alertas.

Configurar alertas de anomalia

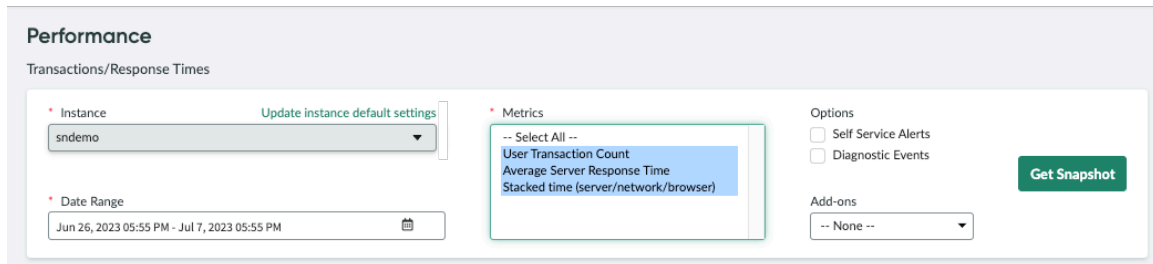
Configure alertas de anomalia com base em exceções de métricas em padrões históricos no Observador de instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância**.
2. No menu **Desempenho**, selecione **Transações/Tempos de resposta**.



3. Selecione as opções de emissão de relatórios:

- Instância
- Intervalo de data
- Métricas
- Opções:
 - Alertas de autoatendimento
 - Eventos de Diagnóstico
- Complementos

4. Selecione **Obter snapshot**.

i Nota:

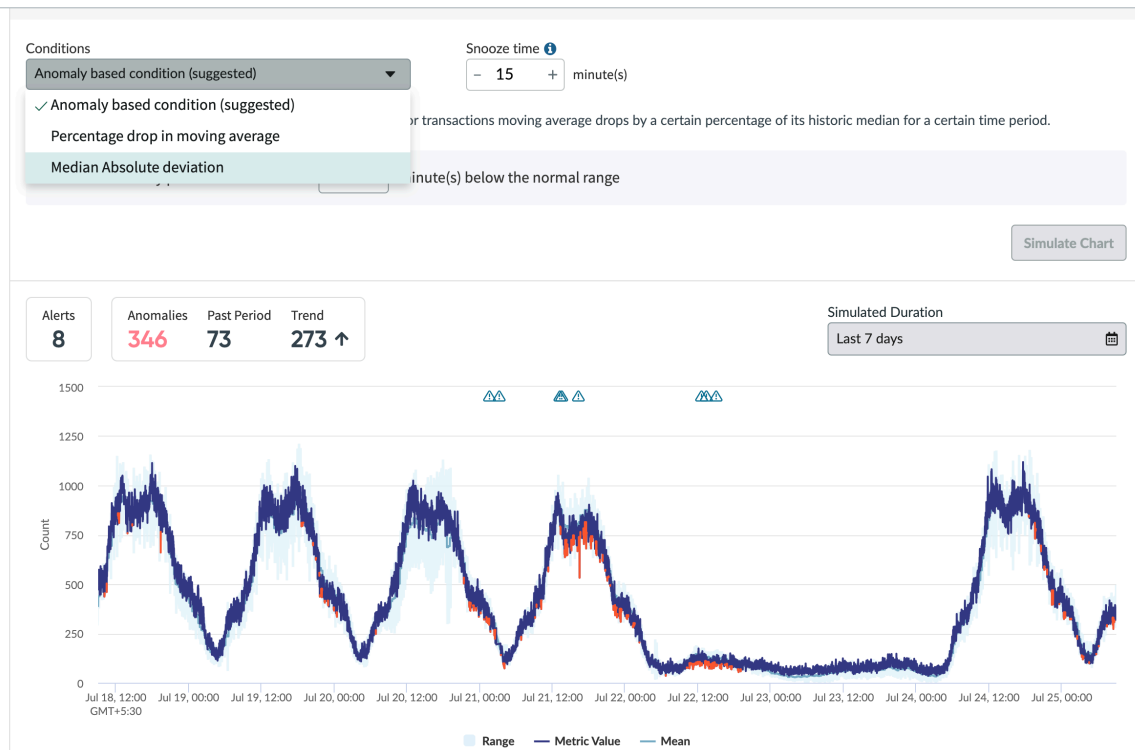
Opções disponíveis em Relatório e Gráficos:

- Selecione um ponto de dados para exibir ações adicionais ou remover a entrada.
- Clique com o botão direito do mouse para isolar um ponto de dados.
- Selecione e arraste pelo gráfico para fazer uma busca detalhada.
- Baixe para arquivos PNG, SVG ou CSV ou exiba transações na instância.
- Mude o tipo de relatório.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance

Critical



5. Ajuste os alertas usando as opções listadas.

- Por exemplo, defina um limite que acione um alerta se as anomalias de contagem de transações persistirem por mais de 10 minutos ou excederem um determinado número de desvios padrão da média continuamente por mais de 10 minutos acima ou abaixo do intervalo, respectivamente. As anomalias de trabalho têm como meta os principais X % de trabalhos anômalos com base no tempo de execução e rastreiam os detalhes desses trabalhos.
- Teste e ajuste o alerta simulando o tempo de persistência, escolha a janela de uma anomalia 5, 10, 15 minutos e assim por diante ou selecione a porcentagem de 5, 10 ou 15 dos trabalhos e verifique se os alertas são acionados corretamente. Ajuste o limite de alerta, se necessário, para garantir que o sistema forneça alertas significativos e acionáveis.
- Escolha o método apropriado para enviar alertas com base em seus requisitos. Isso pode incluir notificações por e-mail, mensagens SMS ou integração.
- Monitore continuamente os alertas gerados pelo sistema. Revise regularmente as anomalias detectadas para entender as causas subjacentes e tomar as medidas apropriadas, como investigar possíveis problemas ou realizar análises adicionais.

Algoritmo de detecção de anomalias

O Observador de instância está executando a detecção de anomalias por meio do modelo estatístico Z-score, também chamado de método univariado.

A detecção de anomalias analisa um conjunto de cinco métricas: Máximo de memória, Média de semáforos, Tempo de resposta do SQL, Tempo de resposta do servidor e Contagem de transações. O modelo de detecção foi validado com amostras com várias instâncias de dados de nível diário, semanal e mensal.

As métricas que representam anomalias usando o modelo de pontuação Z são Contagem de transações, Tempo de resposta do servidor e Tempo de resposta do SQL. As métricas que representam anomalias usando uma abordagem baseada em limite superior são Média de semáforo, Memória máxima de nó e Execução de trabalho. Consulte [Introdução aos gráficos de desempenho](#) para obter detalhes sobre as cinco métricas.

Metodologia baseada em limite superior

A metodologia baseada em limite superior usa métricas com um limite exaustivo. Por exemplo, a métrica A, que tem um valor médio de semáforo de 14 ou 16, que é usada na plataforma para limitar o número de transações que podem ocorrer em um nó de uma vez para proteger os recursos no nó. Métrica B, memória máxima de 2 GB, em que cada memória de nó tem uma capacidade máxima predefinida. Em todos esses casos semelhantes, a situação é alarmante somente quando as métricas estão mais próximas do limite de esgotamento. Mesmo que o desvio seja maior que a média, mas menor que o limite de esgotamento, o limite não resultará em um alarme.

Metodologia de pontuação Z

Uma pontuação Z é uma medida numérica que descreve o relacionamento entre um valor e a média de um grupo de valores. A pontuação Z é medida em termos de desvios padrão da média. Se uma pontuação Z for 0, a pontuação do ponto de dados será idêntica à pontuação média.

A fórmula para calcular uma pontuação Z é $z = (x - \mu) / \sigma$:

- x : a pontuação bruta dos dados, como a média móvel dos últimos 15 minutos
- μ : a média de preenchimento de dados é a média das quatro semanas anteriores no mesmo dia, na mesma hora e no mesmo minuto
- σ : o desvio padrão de preenchimento de dados

Ao calcular pontuações Z ou fazer comparações, é essencial considerar esses padrões dos dados analisados com padrões cíclicos inerentes. A ciclicidade em um conjunto de dados se refere a padrões de repetição que ocorrem em intervalos regulares, como ciclos diários, semanais ou sazonais. Por exemplo, os dados de vendas podem exibir valores mais altos durante as temporadas de férias ou valores mais baixos durante os períodos fora de pico.

A pontuação de ciclicidade é a semelhança entre duas séries que medem a semelhança entre dois vetores e ajuda a garantir que o modelo de pontuação Z forneça informações confiáveis e identifique verdadeiras anomalias ou valores atípicos, considerando os padrões naturais dos dados.

A pontuação cíclica é calculada no nível da instância com uma seleção de dados de quatro semanas dividida em incrementos vetoriais de duas semanas, excluindo fins de semana. A pontuação retorna a pontuação de semelhança entre os dois, em que uma pontuação mais alta indica uma tendência de semelhança mais alinhada nos dados vetoriais comparados.

Disponibilidade

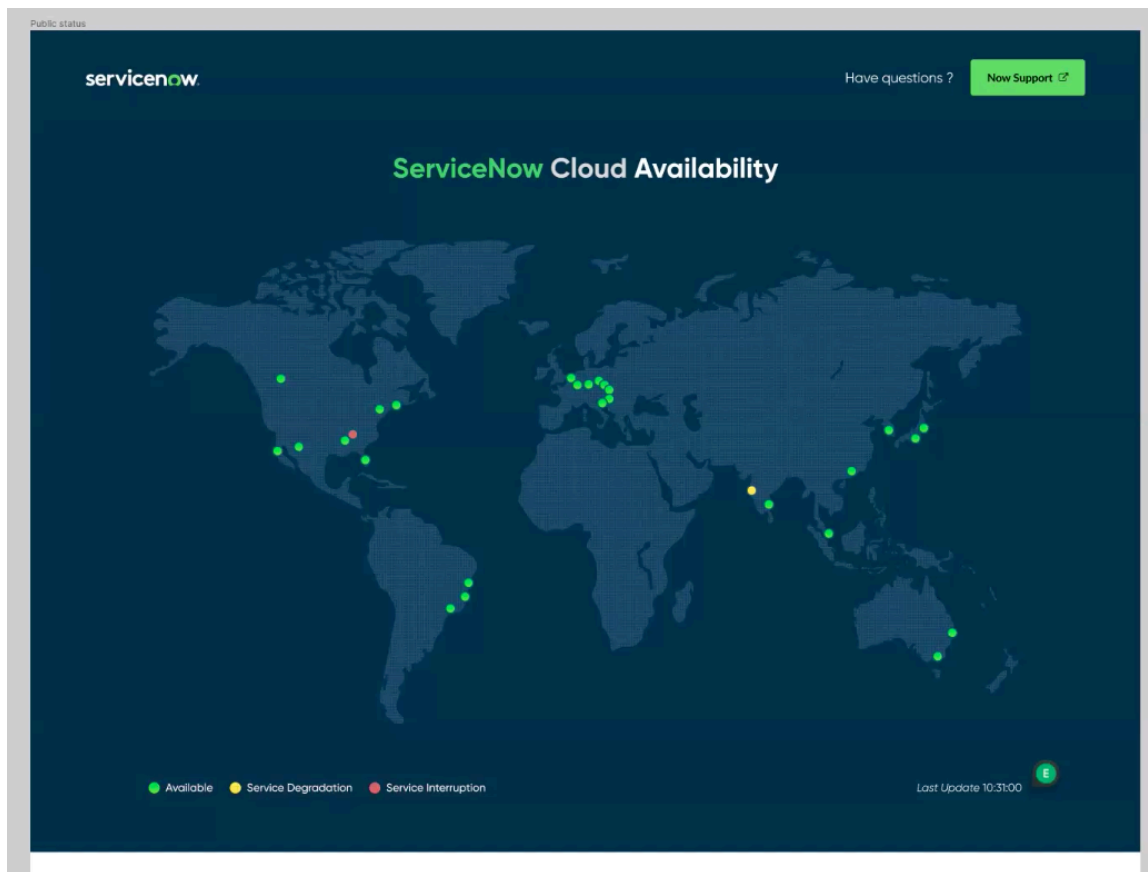
Exibir status de disponibilidade de instância em tempo real vinculado ao monitoramento da plataforma ServiceNow— Status ativo/inativo

Disponibilidade em nuvem

Verifique a disponibilidade, a degradação do serviço ou a interrupção do datacenter específico da ServiceNow.

A disponibilidade de nuvem é exibida em uma exibição de mapa-múndi com indicadores de status coloridos que representam a disponibilidade de cada datacenter.

- Disponível: verde
- Degradação de serviço: amarelo
- Indisponibilidade de serviço: vermelho



Veja qual datacenter está disponível e se há uma indisponibilidade ou uma tendência específica de atividade. Selecione um datacenter específico no mapa para expandir os detalhes.

Tradução automática

Data Center Availability

IAD (Washington, DC - US)

Service Interruption

1 Active Event

Use Instance Observer to view other issues that may be impacting your services.

Instance Observer

Summary

Last updated : YYYY-MM-DD HH:MM:SS

ServiceNow has detected a network event that may have impacted your service. Users may have experienced intermittent availability of your ServiceNow instance. ServiceNow is working to properly diagnose this issue as quickly and effectively as possible. We will update this case with additional details as information becomes available. We apologize for this inconvenience; your satisfaction is our top priority.

Data center availability

PAST 90 DAYS

Last 90 days service issues

Tradução automática

Vá diretamente para o Observador de instância, exiba resumos da disponibilidade e detalhes dos problemas de serviço dos últimos 90 dias.

Ativação e notificações de alertas principais

Use a funcionalidade de ativação de principais alertas do observador de instância para ter flexibilidade para definir alertas com limites históricos de incrementos de quatro semanas específicos para suas necessidades de negócio e configurar quem da sua equipe recebe notificações.

Visão geral

A ativação de alertas de chaves fornecerá alertas proativos sobre médias móveis, uma estatística que captura a mudança média em uma série de dados ao longo do tempo, para seis métricas críticas:

- 1. Instância de transação (aumento):** indica que a média móvel de transações aumenta em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica por um determinado período de tempo.
- 2. Instância de transação (soltar):** indica que a média móvel da transação cai em uma determinada porcentagem de sua mediana histórica por um determinado período de tempo.
- 3. Tempo de resposta - Instância:** indica que a média móvel do tempo de resposta é maior do que a mediana histórica em um determinado período de tempo.
- 4. Tempode resposta do banco de dados:** indica que a média móvel do tempo de resposta do banco de dados é maior que a mediana histórica em um determinado período de tempo.
- 5. Médiado semáforo padrão:** indica que a média do semáforo padrão está se aproximando dos limites de simultaneidade máxima por um determinado fator em um determinado período de tempo.
- 6. Profundidade da fila do semáforo padrão:** indica que a profundidade da fila do semáforo padrão está se aproximando dos limites de profundidade máxima da fila por um determinado fator em um determinado período de tempo.

Nota:

É importante observar que cada notificação pode não representar um problema, além disso, sinaliza sobre um ponto de dados que é incomum ou não está em conformidade com os padrões esperados para essa métrica específica. Os usuários podem ser proativos, quando necessário, e agir de acordo com uma notificação, o que pode evitar um problema futuro.

O Observador de instância utiliza o P-Score para avaliar o uso da instância e, em seguida, calcular os limites exclusivamente para essas instâncias. A pontuação P é uma classificação determinada pelo número de transações em uma instância, fornecendo uma pontuação mais alta quando as transações da instância permanecem consistentemente estáveis.

- Quando uma instância atender ao P-Score necessário para qualificação, os usuários verão uma faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas. Os usuários receberão limites inteligentes sob a condição **recomendada de E/S** para todas as seis métricas derivadas de dados históricos.
- Se uma instância tiver uma pontuação P baixa, a faixa para aceitar o recurso de ativação de alertas não ficará visível. O P-Score é atualizado regularmente e, conforme as instâncias aumentam no futuro, você verá a opção de aceitar o recurso de ativação de alertas. Os limites são atualizados automaticamente semanalmente para instâncias que atendem aos critérios mínimos de P-Score.

Configurar alertas principais

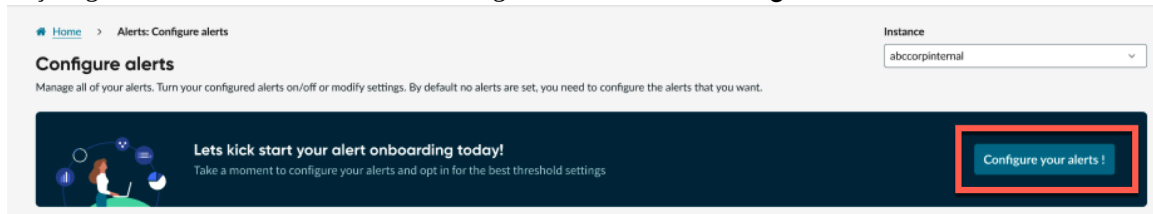
Siga estas etapas para configurar os principais alertas em uma instância em que os alertas críticos ainda não foram configurados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Ir para o observador de instância**
2. Faça login no Observador de instância e navegue até **Alertas > Configurar alertas**.



Uma faixa de notificação é exibida.

3. Selecione **Configurar seus alertas!**.
Alertas para métricas escolhidas pelo sistema são exibidos.
4. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia/por métrica** a serem recebidos para cada métrica por dia.
O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo, (2 alertas) X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00

Alert configuration abccorinternal ✕

1 2 3
 Configure Alerts Set Notification Review & Create

we will be learn about your instance and its usage and suggest the best suitable condition to for meaning full alerts.

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day.

*Max alerts per day / per metric

5

Alerts

Transaction drop instance Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.	Transaction increase instance Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.	Response time instance Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.
Database response time Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.	Default semaphore mean Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.	Default semaphore queue depth Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

Cancel Set Notification >

UTC.

5. Selecione **Definir notificação**.

Tradução automática

A página de configuração de alertas é carregada e a regra de notificação **padrão** é selecionada

automaticamente.

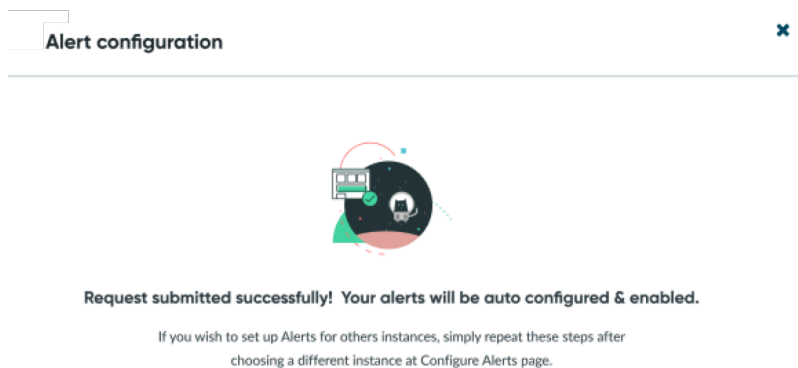
6. Opcional: Selecione **Configurar notificação** para criar uma regra personalizada.

O link **Como configurar regras de notificação** contém informações sobre a criação de notificações personalizadas. As opções de regra incluem Nome da regra, Destinatário e Métodos de notificação.

7. Selecione **Revisar e criar** para exibir o resumo dos alertas a serem configurados e a regra de notificação.

8. Selecione **Criar alerta** ou **Definir notificação** para retornar à página de configuração de notificações.

Uma notificação será exibida para confirmar a configuração do alerta.



Resultado

Após o envio da solicitação, todos os seis alertas serão habilitados automaticamente, nenhuma intervenção manual é necessária. Se você quiser ver o limite do alerta, navegue até **Editar configuração de alerta** para acessar a condição de E/ **S recomendada**.

i Nota:

Se um ou mais alertas dos seis disponíveis não forem habilitados automaticamente, um limite não estará disponível para essa métrica específica devido ao uso limitado na instância.

O que Fazer Depois

[Gerenciar alertas do observador de instância](#)

Gerar limites para alertas principais

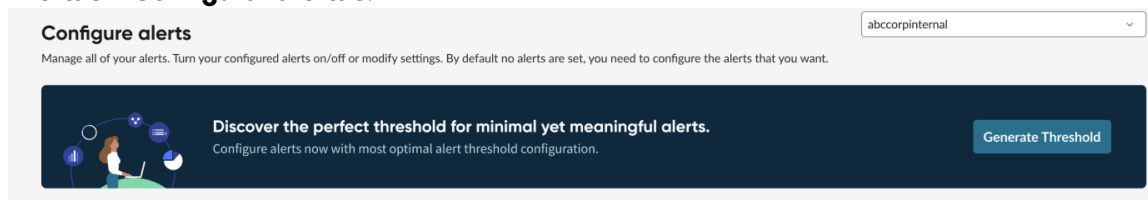
Para uma instância em que os alertas críticos já foram configurados, você pode obter limites aprimorados para receber alertas aprimorados ou mínimos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Monitorar > Observador de instância > Alertas > Configurar alertas**.



Uma faixa de notificação é exibida. Se a faixa solicitar a configuração de alertas, consulte [Configurar alertas principais](#).

2. Selecione **Gerar limite**.
A tela Configuração de alertas será exibida.
3. Selecione até cinco alertas no menu suspenso **Máximo de alertas por dia/por métrica** a serem recebidos para cada métrica por dia.
O número máximo de alertas selecionados pertence a cada uma das seis métricas do sistema disponíveis. Se você escolher no máximo dois alertas para cada métrica, receberá 12 alertas, como a contagem máxima de alertas a cada dia, por exemplo, (2 alertas)

X (6 métricas) = 12 alertas. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts



Transactions (Drop) - Instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Transactions (Increase) - Instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Response Time - Instance

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.



Database Response Time

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.



Default Semaphore (Mean)

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.



Default Semaphore (Queue Depth)

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

UTC.

4. Selecione **Enviar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida.

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. Navegar até **Editar configuração de alerta**.

Uma faixa azul informativa é exibida com uma configuração de alerta recomendada.

Tradução automática

Currently Configured Alert
When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range [View Alerts](#) Alert On

Configure Alert Condition

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it.

Conditions: Anomaly based condition Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. Selecione a faixa **Configurar condição de alerta**.

7. Selecione **Salvar**.

8. Repita essas etapas para os alertas restantes.

i Nota:

Se uma faixa de condição de alerta não estiver disponível para nenhuma das seis condições de alerta, os dados de limite não estarão disponíveis para essa métrica específica no momento. Os limites são atualizados regularmente e as recomendações se tornam disponíveis.

Depois que os alertas são habilitados com os limites recomendados, os detalhes podem ser atualizados manualmente.

9. Opcional: Selecione **Configurar condição de alerta** para uma métrica selecionada.

10. Opcional: Ao editar uma configuração de alerta, selecione **Alterar contagem de**

alertas.

Configure Alert Condition

Conditions: IO Recommended Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by **10** % of the historical median for more than **5** minute(s)

Maximum alert(s) per day **2**

[Change Alert Count](#) [Simulate Chart](#)

11. Opcional: Selecione um valor máximo de alerta de até cinco e selecione

Change alert count



Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5

Cancel

Submit

Enviar.

Depois que a mudança é enviada, o limite pré-calculado é obtido com base na nova contagem máxima de alertas para a métrica específica. Você retornou à janela Editar configuração de alerta.

12. Selecione **Salvar** na janela Editar configuração de alerta para aplicar as mudanças.
13. Repita o mesmo processo para cada alerta para editar configurações de alerta de métricas adicionais.

i Nota:

Se você escolher três alertas máximos por dia, poderá receber até três notificações de alertas por dia para essa métrica específica. A contagem de alertas é redefinida diariamente às 00:00 UTC.

Gerenciar alertas do observador de instância

Aja nos alertas de limite do Observador de instância (IO) diretamente da notificação.

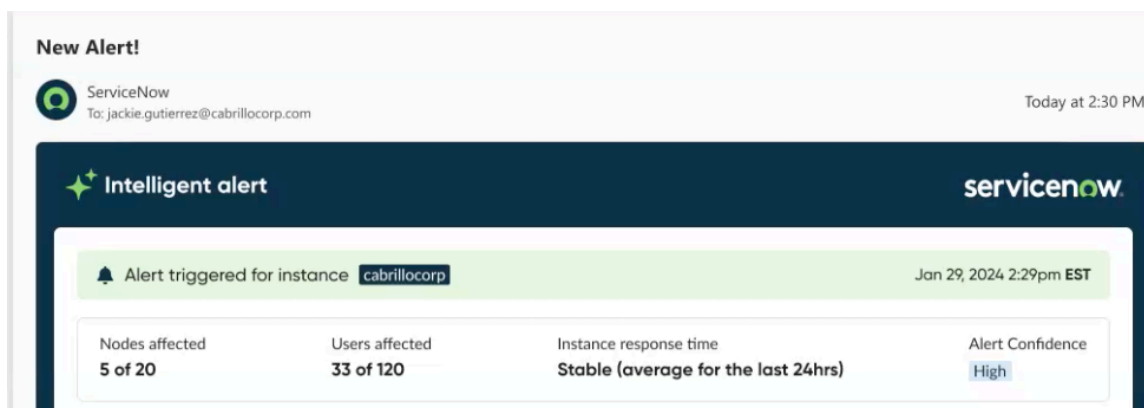
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

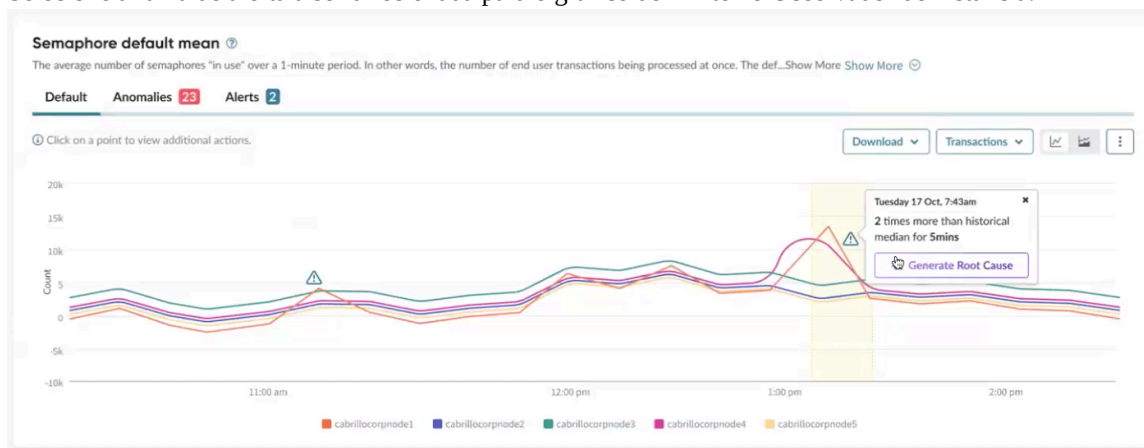
Procedimento

1. Abra uma notificação de limite de alerta.

As notificações por e-mail são originadas da ServiceNow e o assunto é Novo alerta!.



2. Selecione a faixa de alerta a ser direcionada para o gráfico de limite no Observador de instância.



3. Passe o mouse sobre um ícone de alerta para obter informações gerais sobre a anomalia.
4. Selecione **Gerar causa raiz** para abrir a tabela de histórico de correlação de causa raiz (RCC).
5. Selecione uma entrada para exibir o resumo da causa raiz e os gráficos de métricas de onde pode existir um possível problema.

○

Resumo do gráfico de correlação de causa raiz

Root cause correlation report – 29 Jan 2024, 2:03 PM

Instance

Cabrillocorp Prod

Download

Share

Summary

Note! - This is a AI generated summary

Nodes affected

5 of 20

Users affected

33 of 120

Started at

2024-01-29 01:12 pm

Duration

32mins 4secs

Severity

Medium

Instance response time

Stable (average for the last 24hrs)

Semaphore Type (Alert1002674723) triggered an root cause correlation for Memory, Longest Running Sessions at 02:45. Additionally, there are 5 transactions with long run times. The first transaction had a run time of 4-35 times, and the remaining four transactions are HTTP outbound requests that had issues with response status and code 400. There were also issues with request timeout and response time in these four transactions.

○

Gráficos de métricas

OverviewMemoryLong Running SessionsCompare Metrics

Memory

Logs as extracted from the glide memory.watcher thread, originating from the node most affected by memory issues. The engine lists the top longest running jobs or transactions, along with comprehensive keylog.

5 transactions with long run times. 3 Jobs with running above than the average historical times

Nodes impacted : cabrillocorpnod5, cabrillocorpnod3, cabrillocorpnod2, cabrillocorpnod4, cabrillocorpnod1

View Details

Garbage Collection Time Mean



Semaphore Mean Max



Servlet Memory Mean



○ As opções de menu disponíveis variam de acordo com o tipo de correlação de causa raiz.

6. Classifique a tabela por Data/Hora de Criação para exibir as entradas mais recentes em ordem cronológica.

7. Detalhe o nó afetado para o trabalho afetado.

Nodes Impacted

Node	Type	Impact Rank	GC Pause Duration(secs)
cabrillocorpnod5	Worker	1	20.354
cabrillocorpnod2	Worker	2	14.254
cabrillocorpnod3	Worker	3	11.547

Job Name

Job Count

Worker

Started

Age

Clean Expired Rollback Contexts

328

JOB: EAM - Update on PC Hardware

2024-29-01 01:00:14

03:42:12

SLA update (already breached)

925

glide.scheduler.worker.7

2024-29-01 02:00:21

02:44:10

Transforming: ISET0151110 using map NAS

234

glide.scheduler.worker.0

2024-29-01 02:00:16

02:43:56

Workflow107222d5db02c554747be665059619b0

123

glide.scheduler.worker.6

2024-29-01 01:00:47

01:23:36

Table Cleaner

425

glide.scheduler.worker.6

2024-29-01 01:00:11

01:23:32

Workflowf996ce241b0a45d01d6d624abc4bcb48

112

glide.scheduler.worker.5

2024-29-01 02:00:11

00:47:48

JPMC_RSAM: Get/Post RSAM

234

glide.scheduler.worker.7

2024-29-01 02:00:19

00:46:26

JPMCProcessDataEventsP55

123

glide.scheduler.worker.3

2024-29-01 01:23:12

00:29:59

Data Event Message

111

glide.scheduler.worker.2

2024-29-01 01:11:09

00:27:02

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

258

8. Selecione o trabalho para abrir os detalhes do trabalho com informações granulares de transação e log.

The screenshot shows the 'Job details' page for a job named 'Ds_dsrn_nas_nodeflatable_scheduleJob' on the 'cabrillocorp' instance in 'Prod' mode. The page includes a 'Summary' section with fields for Node, Jobname, Job Started at, Job Count, and Duration. Below this is a 'Transaction' section with fields for Transaction ID, Latest Timestamp, Transaction / Worker Name, and Transaction Timestamp. The 'Logs' section displays two log entries with timestamps, durations, and user names, each followed by a detailed error message and keywords.

Summary				
Node	Jobname	Job Started at	Job Count	Duration
cabrillocorpn02	Ds_dsrn_nas_nodeflatable_scheduleJob	2024-01-29 01:12 pm	458	19:39:11

Transaction			
Transaction ID	Latest Timestamp	Transaction / Worker Name	Transaction Timestamp
af2b21cdfb4e	2024-01-30 03:39:46	JOB: Insight - Cloud DB Instances	2024-01-29 01:16:46

Logs

2024-01-29 01:16:14 PM EST 87.12 mins John, Doe

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,200 (17.0075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".

Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

2024-01-29 01:16:14 PM EST 1.12 mins Elizabeth, Street

One instance of "com.glide.sys.cache.CacheMan" loaded by "com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcatClassLoader @ 0x921c6918" occupies 253,247,200 (17.0075%) bytes. [Error] The memory is accumulated in one instance of "java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[]" loaded by "<system class loader>".

Keywords java.util.concurrent.ConcurrentHashMap\$Node[] com.snc.orbit.container.tomcat8.Tomcat8\$OrbitTomcat8 ClassLoader @ 0x921c6918 com.glide.sys.cache

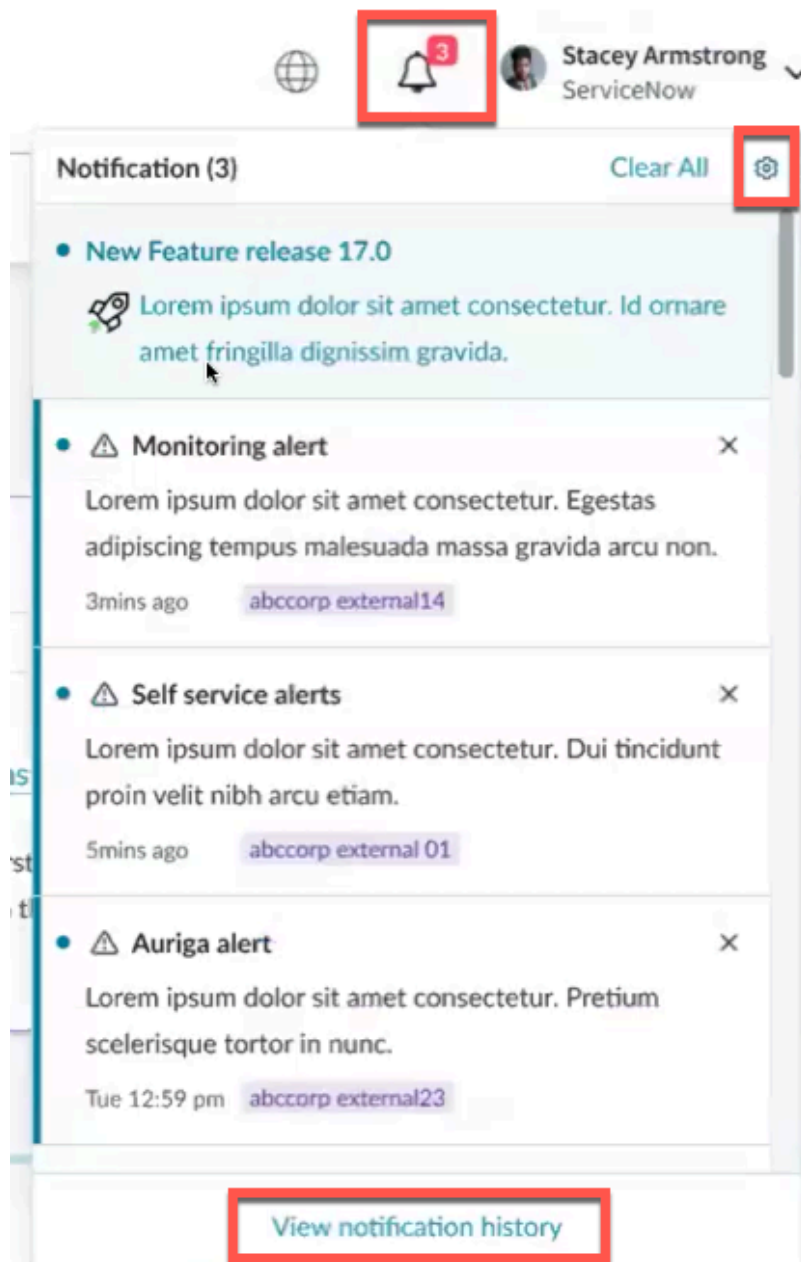
9. Para investigação adicional, selecione **Criar um caso** e envie as informações de resumo capturadas.

Notificações do observador de instância

As notificações de alertas e outras atividades do sistema são exibidas na faixa do Observador de instância.

Um indicador de notificação está disponível permitindo o acesso direto às notificações no aplicativo que são enviadas para contas de e-mail ou SMS do usuário, como alertas e novas versões.

- Acesse o registro diretamente para ver os detalhes.
- Use o Histórico de notificações para exibir a lista inteira das últimas 72 horas.
- Limpe os alertas do painel de notificações.
- Acesse as configurações de notificação para Alertas inteligentes e Alertas de monitoramento no painel.



Análise

Exiba comparações de desempenho das principais métricas ao longo do tempo com o pacote Impacto total.

Comparar conjuntos de dados (versão, datas)

Comparar e entender as métricas de duas versões/patches para ver o impacto das mudanças

Principais transações

Análise e compare suas principais transações para uma instância específica durante um intervalo de datas selecionado.

Padrões de consulta

Visualize tendências e sobreponha as principais métricas para ver o impacto

Triagem

Snapshot de instância pontual que fornece metadados para solucionar problemas dinâmicos.

Relatórios

Gere relatórios rapidamente para baixar e compartilhar com as partes interessadas nos negócios, tornando as organizações mais rápidas, inteligentes e melhores na gestão de desempenho de instâncias.

Visualize a telemetria de desempenho da instância ao longo do tempo e gere relatórios rapidamente para compartilhar com sua equipe e partes interessadas nos negócios.

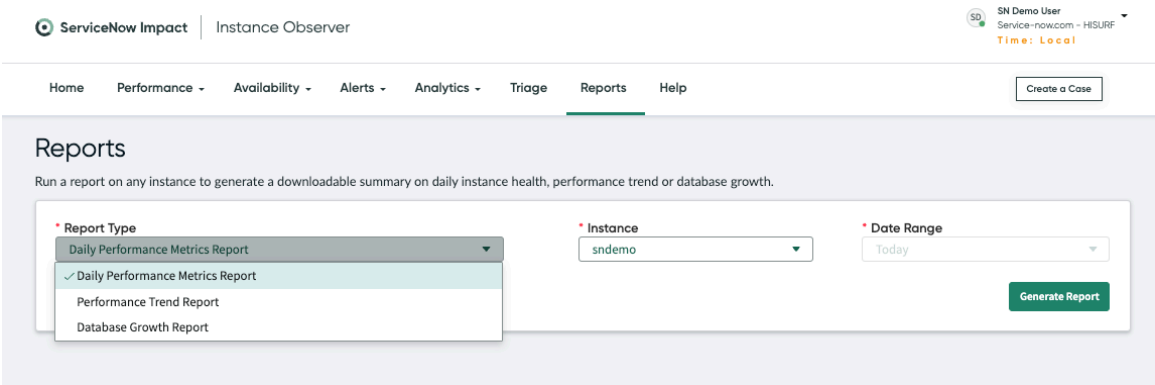
Execute um relatório em qualquer instância para gerar um resumo para download sobre a integridade diária da instância, a tendência de desempenho ou o crescimento do banco de dados.

Opções de relatório

Adapte vários relatórios específicos às necessidades do seu negócio com algumas etapas.

Navegar até **Observador de instância > Relatórios > .** Selecione o **Tipo de relatório**, a **Instância** e o **Intervalo de datas** para o relatório.

Selecione **Gerar relatório** e o relatório será renderizado. Na página do relatório, você tem a opção de baixar o relatório ou programar a execução periódica do relatório.



Para obter informações adicionais sobre um relatório, selecione **Ajuda > Métricas** no menu principal e selecione a opção no menu à direita.

Matriz de suporte por pacote de impacto

Alguns recursos de emissão de relatórios do Observador de instância variam entre o pacote de impacto no qual você está inscrito. Consulte a matriz de suporte para obter detalhes.

- ✓ = Compatível
- X = Não compatível

Matriz de suporte a relatórios de desempenho

	Guiado	Avançado	Total
Relatório de métricas de desempenho diário	#	#	#
Relatório de tendências de desempenho	X	#	#
Relatório de crescimento do banco de dados	#	#	#
Retenção de dados	45 dias	6 meses	6 meses

Matriz de suporte a relatórios de desempenho

	Guiado	Avançado	Total
Alertas de autoatendimento	X	#	#

i Nota:

Para obter mais informações sobre suporte de assinatura, consulte [Pacotes de impacto](#).

Relatório de métricas de desempenho diário

Há seis sub-relatórios de métricas de desempenho diários disponíveis que mostram um snapshot atual da integridade da instância.

Sub-relatório e descrição

Relatório	Descrição
ServiceNow Integridade da plataforma	• Reflete a disponibilidade do nó, a resposta e os tempos de atraso. • Compara a disponibilidade e as anomalias de hoje e dos últimos 30 dias. • Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as anomalias por cores, com Verde, Amarelo ou Vermelho.
Indicador de integridade	• Exibe o número de transações lentas, consultas e trabalhos de longa execução. • Compara as contagens entre hoje, ontem e a média dos últimos 30 dias. • Os relatórios são baseados nos limites do sistema definidos no sistema e codificam as contagens de acordo com as cores Verde, Amarelo ou Vermelho.
10 principais transações lentas	• Encontra as transações mais executadas por tempo total de execução e, em seguida, obtém as 10 principais transações que incorrem no maior tempo médio de execução. • Os resultados listam a página da instância junto com os tempos médio e total de execução e a contagem total em que a página foi executada.
10 principais consultas lentas	• Localiza as consultas mais executadas pelo tempo total de execução e, em seguida, usa as 10 principais consultas que incorrem no maior tempo médio de execução. • Os resultados listam a consulta junto com os tempos médio e total de execução e a contagem total em que a consulta foi executada.
10 principais trabalhos de longa execução	• Encontra trabalhos que estão incorrendo em maior duração em minutos. • Os resultados listam o nome do trabalho, o nó, o trabalhador e a duração.

Tradução automática

Sub-relatório e descrição

Relatório	Descrição
Casos de suporte críticos	• Lista o número total de casos de suporte de gravidade 1 e 2 no cabeçalho do relatório. • Fornece números de caso como links, a área, a prioridade e o estado, junto com o acompanhamento de quem abriu o problema.

Relatório de crescimento do banco de dados

Existem vários relatórios de crescimento de banco de dados disponíveis que mostram como o banco de dados da instância aumentou em um intervalo de datas selecionado.

***i* Nota:**

Os clientes do Guided podem selecionar um intervalo de até 45 dias.

Relatório e descrição do banco de dados

Relatório	Descrição
Banco de dados primário	Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do intervalo de tempo selecionado. Tamanho total do DBI com base na soma de todas as tabelas, calculado a cada 4 horas.
Banco de dados por tamanho (incluindo fragmentos)	Várias métricas sobre como o banco de dados aumentou ou diminuiu ao longo do selecionado, incluindo fragmentos. O tamanho total do DBI se alinha com os fragmentos primários. Isso é calculado a cada 4 horas e pode ser usado para visualizar o crescimento do banco de dados ao longo do tempo.
20 principais tabelas (por tamanho)	Lista o nome da tabela, o tamanho (GB), o crescimento e a taxa de 1 dia e a taxa de crescimento de 7 dias.

Relatório de tendências de desempenho

Veja mais detalhes sobre as métricas de desempenho selecionadas.

As seguintes opções de relatório estão disponíveis em relação ao desempenho do sistema:

- Tempos de transação/relatório
- Resposta do banco de dados
- Profundidade do semáforo
- Filas de eventos
- Trabalhos recorrentes e em execução
- Memória
- Resumos da sessão do usuário

Ajuda

Acesse notas de versão, vídeos de instruções e muito mais na página da Central de ajuda do Observador de instância.

Há quatro opções de menu na Central de ajuda:

- Tutoriais em vídeo: assista a vídeos para ajudar a entender as opções disponíveis no Observador de instância.
- Visão geral das métricas: fornece informações sobre as métricas e relatórios disponíveis que podem ser acessados junto com definições úteis.
- Notas de versão: contém informações sobre cada versão do Observador de instância.
- Documentos de instruções: acesse a documentação diretamente relacionada à funcionalidade do Observador de instância.

HealthScan

ServiceNow O HealthScan é uma ferramenta de diagnóstico que ajuda a entender a integridade atual da sua instância, identificar possíveis problemas e contratempos e tomar medidas corretivas rápidas.

Visão geral

O Impact usa o HealthScan para ajudar você a entender e melhorar a integridade da sua instância ServiceNow. Criada com base nas definições de práticas recomendadas coletadas da análise de milhares de instâncias, essa ferramenta verifica rapidamente sua instância ServiceNow para fornecer pontos de dados em cinco categorias principais: segurança, capacidade de atualização, desempenho, capacidade de gerenciamento e usabilidade.

- Melhore sua compreensão sobre a integridade da instância por meio do uso de centenas de verificações de práticas recomendadas
- Reduza a dívida técnica e otimize o desempenho
- Evite erros comuns de implementação

Painel de avaliação de integridade

Veja os resultados detalhados da avaliação de integridade em colaboração com a equipe de impacto para priorizar, revisar e abordar as descobertas de integridade da plataforma de práticas recomendadas.

Visão geral

A avaliação de integridade exibe o número total de descobertas e comparações em relação a uma verificação anterior. O relatório de avaliação aborda as descobertas em cinco categorias e também o total das categorias.

Exibir o relatório por:

- Total de descobertas: todas as descobertas detalhadas e as contagens, comparação com a verificação anterior e áreas ativas para ação
- % de pontuação de integridade: mostra o aumento ou a diminuição na porcentagem de pontuação estatística desde a verificação anterior
- Total de descobertas por produtos: quebra as descobertas de verificação por aplicação específica na instância, por categoria.

Campos do relatório de avaliação de integridade

Campo	Descrição
Categoria	Cada bloco descreve uma categoria de avaliação:

Campos do relatório de avaliação de integridade

Campo	Descrição
	• Geral • Gerenciabilidade • Desempenho • Segurança • Capacidade de atualização • Experiência do usuário i Nota: Passe o mouse sobre o ícone i para obter descrições.
Total atual	O número em foco é o número total de violações de práticas recomendadas do HealthScan mais recente.
Total anterior	O número com o indicador de seta para cima ou para baixo representa o número total de diferenças de violações de práticas recomendadas em relação ao HealthScan anterior para comparação.
Agir	Altamente recomendado para lidar com essas descobertas, geralmente problemas de prioridade de gravidade 1.
Recomendado	Recomendado para abordar essas descobertas em seguida. Em geral, são uma prioridade de severidade 2.
Discutir	Descobertas que podem fazer melhorias, mas não são de gravidade crítica.

Exibições

Selecione para exibir a avaliação por exibição de resumo ou exibição de lista. Alterne para a exibição de lista para mostrar os registros de descobertas individuais da verificação selecionada.

Exibição resumida

A exibição resumida mostra o total de descobertas e o detalhamento de descobertas para cada categoria. Por padrão, a Exibição Resumida é selecionada, exibindo as informações de avaliação em blocos.

ServiceNow Impact

Search

Jackie Gutierrez
Impact Demo
TOTAL

Activity Center

Initiatives & Accelerators

Platform Health

Value Journey

Product Adoption

Impact Benefits & Usage

Create New

Diagnose platform health

ScorecardHealth Assessment

Health Assessments

Review prescriptive guidance, leading practices content, and technical analysis of your ServiceNow instance health. [Learn more about Health Assessment.](#)

Instance typeInstanceScan

ProductionImpact Demo2023-12-15 - HSX27946255

Summary ViewList view

Health Assessment report for Impact Demo

HSX27946255 | Published on 2023-05-19 8:15 AM | [Exclusions applied](#)

View report by

Total findingsHealth Score (%)Total findings by products

Total37433696

Act193186

Recommend1015988

Discuss25352522

Manageability30463027

Act1918

Recommend610597

Discuss24172412

Performance349348

Act149149

Recommend146146

Discuss5453

Security162

Act42

Recommend73

Discuss51

Upgradeability194193

Act33

Recommend187186

Discuss44

User Experience138126

Act1818

Recommend6556

Discuss5552

Exibição da lista

A exibição de lista exibe a lista de descobertas individuais que foram registradas durante uma verificação específica.

Descrições do campo de exibição de lista

Campo	Descrição
Descoberta	O identificador exclusivo do registro da descoberta
Descrição resumida	O problema real encontrado durante a verificação
Nº da definição	Número de referência técnica que é pesquisado durante uma verificação
Detalhes	Fornece contexto adicional da ocorrência de violação
Ocorrências	O número total de ocorrências, em que o mesmo tipo de violação pode ocorrer em várias tabelas e vários campos Nota: O hiperlink de ocorrências direcionará você para a instância de acesso para resolver o problema.
Melhor ação	Link para artigos da base de conhecimento ou documentação do produto sobre como lidar com a descoberta

Tradução automática

All Findings

HSX3793219 | Published on 2024-02-22 5:30 PM | Exclusions applied

Filter

Finding	Short description	Definition#	Details	Occurrences	Category	Rating	Products	Best action
HSF365310173	Fields without hints	HSD0001018	sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Security Incident Response	View best action
HSF365310185	Fields without hints	HSD0001018	sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Platform Foundation	View best action
HSF365324465	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365324485	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365325028	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action

Nota:
Este recurso está disponível nos pacotes Impact Guided, Advanced e Total.

Gerenciar painel de avaliação de integridade

Abordar as descobertas de integridade da plataforma no Painel de avaliação de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: impact_admin

Procedimento

- 1. Navegar até **Impacto > Integridade da plataforma > Diagnosticar > Avaliação de integridade**.
A guia Cartão de pontuação também está disponível e pode ser ocultada pela equipe de impacto, mediante solicitação.
- 2. Selecione para exibir a avaliação por exibição de lista ou exibição de resumo.

Product Name	Manageability		Performance		Security	Upgradeability	User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲ 4	0		0	0	0		4
Compliance Management	1409	▲ 1409	0		0	0	0		1409
Configuration Management Database	10	▲ 10	10	▲ 10	0	3	▲ 3	48	▲ 48 71
Customer Service Management	12	▲ 12	1	▲ 1	0	0	2	▲ 2	15
Demand Core	0		1	▲ 1	0	1	▲ 1	1	▲ 1 3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Selecione um link para as descobertas para acessar a instância e resolver diretamente os problemas.

Tradução automática

3. Filtre as descobertas por novo, classificação ou por categoria.

Filters

×

Only show new findings

☐ Only show new findings

Definition rating

☒ Act
☐ Recommend
☐ Discuss

Definition category

☐ Manageability
☐ Security
☐ User Experience
☐ Performance
☐ Upgradeability

Products

[Reset all](#)

Avaliação de integridade mensal

O recurso de avaliação de integridade mensal fornece aos clientes do Impact Guided um recurso de autoatendimento que automatiza verificações e relatórios de avaliação de integridade para fornecer detalhes que podem ajudá-lo a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.

Visão geral

Usando o portal Impact Digital Experience (IDE), os clientes fornecem consentimento para permitir que o ServiceNow HealthScan execute as verificações de integridade mensais em uma instância especificada e receba relatórios e recomendações automatizados.

- Automatizar relatórios de integridade da instância sem precisar entrar em contato com sua equipe
- Como um novo cliente ServiceNow, entenda os fatores que contribuem para a integridade da sua implementação da ServiceNow

- Entenda o estado atual de integridade de sua ServiceNow implementação além do cartão de pontuação de impacto básico
- Estabeleça uma cadência de verificações para rastrear a integridade da sua implementação ServiceNow ao longo do tempo
- Preparar para uma versão de desenvolvimento significativa e verificar possíveis impactos na saúde
- Conduzir uma verificação para fornecer análise adicional quando possíveis problemas de integridade forem identificados

i Importante:

Antes de iniciar as avaliações de integridade mensais, seu consentimento é necessário para que os recursos ServiceNow verifiquem sua instância. Você será solicitado a consentir ao programar avaliações de integridade mensais.

i Nota:

Este recurso está disponível no pacote Impact Guided.

O que você obtém

Com a aceitação e o autoatendimento, você recebe os seguintes benefícios:

- As verificações de avaliação de integridade mensal de uma instância selecionada são executadas no dia 6 de cada mês. Os relatórios de verificação detalhados estarão disponíveis em algumas semanas.
- Relatórios de descobertas automatizadas e recomendações para melhorar a integridade da sua implementação ServiceNow

Consulte [Programar verificações de avaliação de integridade mensal](#) para obter informações de configuração.

Recursos do cliente solicitados

Recursos do cliente

Recurso do cliente	Responsabilidades
Proprietário da plataforma (obrigatório)	Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema, garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o roadmap ServiceNow e está ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma.
Administrador do sistema (opcional)	Mantém a estabilidade e a usabilidade da plataforma ServiceNow, executando a manutenção de aplicações, gerenciando o suporte para casos relacionados a aplicações ServiceNow e contribuindo para versões de software ServiceNow, fornecendo tarefas e recursos de configuração.

Acordos e termos do cliente

Para obter acordos e termos do cliente, consulte a descrição aplicável do Acelerador de impacto disponível em <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Exceções

ServiceNow Os recursos do não são responsáveis pela implementação ou gestão da avaliação de integridade mensal. No entanto, sua equipe de impacto pode ajudar na alternância de instâncias e no cancelamento do serviço.

Programar verificações de avaliação de integridade mensal

Automatize verificações e relatórios mensais de avaliação de integridade para ajudar a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: impact_permission_authorizer

Procedimento

1. Navegar até Impacto > Integridade da plataforma > Diagnosticar.

Uma faixa é exibida apresentando a Avaliação de integridade

Diagnose platform health

Best practices are broken down into 5 categories compared to previous scan, select each category to see how you can improve it.

Turn on monthly health assessment reports

Monitor platform health and minimize technical debt through monthly updates. Each monthly report provides a detailed analysis, segmented by ratings and findings.

Turn on

mensal.

2. Selecione Ativar.

3. Selecione o tipo de instância e a instância a serem habilitados para a avaliação de integridade automática e forneça permissão para as verificações.



Importante:

Se você não consentir em executar os relatórios automatizados, os relatórios mensais do HealthScan não serão programados.

Tradução automática

Enable monthly health assessment



Assessment with guidance to improve your ServiceNow implementation health.

Highlights

- ✓ Monthly Health Assessment scans a selected instance.
- ✓ Receive automated recommendations to improve the health of your ServiceNow implementation.

Step 1: Select instance

Select the instance you want to use for monthly health assessments.

Instance type

* Instance

Sub - Production

devbox

Step 2: Provide permission

You're about to turn on the monthly health assessment. You can change permissions any time on the manage permissions page.

- ☒ Permission to scan on selected instances [View terms & conditions](#)

Cancel

Enable

4. Selecione **Habilitar**.

- Uma faixa de sucesso é exibida com a opção de solicitar um Acelerador, conforme necessário, ou Fechar.
- As verificações são realizadas mensalmente, desde que o consentimento esteja ativo.

5. Acesse os relatórios mensais do HealthScan no [Painel de avaliação de integridade](#).

Jornada de valor

Use a Jornada de valor para ver mais de perto o **plano gráfico de valores** e os **Relatórios de valor comercial**.

Visão geral

A jornada de valor constitui um ciclo contínuo do processo de ponta a ponta de gestão do ciclo de vida de valor, incluindo a previsão de valor, a criação de valor, a gestão contínua, a otimização e a validação do valor realizado. Por padrão, este ciclo é executado anualmente, embora desvios deste intervalo de tempo sejam possíveis por exceção.

Iniciar

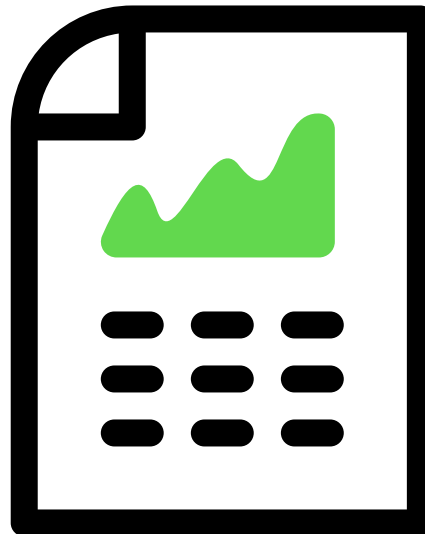
Objetivos e resultados

Relatórios de valor comercial

Tradução automática



Ilustre o valor ao longo do tempo com Objetivos de negócio, que são objetivos de alto nível vinculados a resultados mensuráveis. Sua equipe o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.



Sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

- Exiba a guia Resumo do resultado para capturar o andamento relacionado ao resultado em um só lugar. ☒
- Exiba a guia Atividades de resultado para obter uma visão geral de todas as atividades de impacto relacionadas a resultados em um só lugar. ☒

Objetivos e resultados

O ciclo de vida da jornada de valor começa com a criação do plano gráfico de valor, que captura seus objetivos de negócio, que são metas de alto nível vinculadas a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.

Visão geral

Seu plano gráfico de valor é a base para criar um plano personalizado de impacto no cliente, recomendar serviços, conteúdo e treinamento. Você também definirá linhas de base e metas para suas métricas, o que permite a emissão de relatórios de valor.

A intenção é definir uma meta de melhoria anual em relação a esses resultados para capturar as melhorias incrementais e o valor realizado durante o próximo ano. Sua equipe o ajudará a entender onde você está e o que pode fazer para atingir seus objetivos.

Tradução automática

Home > Objectives and outcomes

Objectives and outcomes

Manage value blueprint



Set a vision and track your progress
Decide which business objectives and outcomes you want to focus on and track your progress.



Get recommendations
See which accelerators will best support your vision.



Communicate success
Tell your transformation story with operational performance and business value reports.

Business objectives

6 of 27

Search by business objective title

Sort by: Creation date

Stakeholder group: IT Ops

Filter

Product	Operational outcomes	Success metric	Initiative overview
IT OPS Optimize IT Operations Work in progress	ITOM ITOM Reduce Alert Noise Reduce Effort to Convert Ale...	% alert correlation % of auto-created incidents ori	
IT OPS Optimize Contingency Plans Work in progress	BCM Reduce ITDR Redundancy Sp...	IT spend on redundancy and cc	

Understand business objectives

Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

☐ Don't show again

Got It

- Decida em quais objetivos de negócio você deseja se concentrar e acompanhe seu andamento.
- Veja quais treinamentos, aceleradores, conteúdos e consultorias atenderão melhor à sua visão.
- Conte sua história de transformação com relatórios de desempenho operacional e valor comercial.

Personalização

Selecione **Gerenciar plano gráfico de valor** para personalizar os produtos a serem gerenciados ou configurar que serão exibidos em seu plano gráfico de valor.

Tradução automática

FINANCE & LEGAL

Manage objectives and outcomes

Need help? Ask your CSM

1 In Progress Select 2 Pending Setup 3 Pending Review

Select your products

We will provide business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

[Expand all](#) [Save and continue](#)

TECHNOLOGY WORKFLOW

- Application Portfolio Management (APM)
- Business Continuity Management (BCM)
- Cloud Insights
- Enterprise Asset Management (EAM)
- Hardware Asset Management (HAM)
- Integrated Risk Management (IRM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- Software Asset Management (SAM)
- Security Operations (SecOps)
- Strategic Portfolio Management (SPM)

EMPLOYEE WORKFLOW

- Health and Safety (H&S)
- HR Service Delivery (HR)
- Legal Service Delivery (LSD)
- Workplace Service Delivery (WSD)

CUSTOMER WORKFLOW

- Customer Service Management (CSM)
- Field Service Management (FSM)
- Order Management for Telecommunications (OMT)

CREATOR WORKFLOW

- App Engine

OTHER PRODUCTS

- Accounts Payable Operations (APO)
- Supplier Lifecycle Operations (SLO)
- Sourcing & Procurement Operations (SPO)

[Save and continue](#)

Relatórios de valor comercial

No final do ano, ou no período de relatório alternativo, sua equipe de impacto executa uma avaliação de realização de valor e captura os dados em um relatório de valor.

Neste ponto, a equipe revisa seu desempenho no ano e compara os pontos de dados com o estado de pré-implementação para determinar o valor geral realizado no ano. O desempenho também é medido em relação às metas de melhoria incremental que foram definidas durante a atividade do Plano Gráfico de Valor para determinar o valor incremental realizado durante o ano.

- Valor incremental: o valor das melhorias realizadas durante o ano após a implementação da plataforma ServiceNow.
- Valor geral: o valor geral e abrangente que a plataforma ServiceNow gerou para sua organização durante o ano.

Um kit de ferramentas de coleta de dados é entregue pela equipe de impacto com uma visão geral detalhada das opções de configuração de relatório e possíveis recomendações de implementação para coletar os dados necessários para o plano gráfico de valor, relatório de desempenho de resultado e relatórios de valor que fazem parte do programa de impacto.

i Nota:

A aplicação de armazenamento de coleta de dados está disponível em ServiceNow® Store.

Descrições e linhas do tempo do relatório de valor

Relatório de valor comercial	Descrição	Cadência
Linha de base do estado atual	• Como parte do plano gráfico de valor, um valor de meta de melhoria é definido para o ano, por exemplo, para reduzir os casos em 10%. • Uma linha de base e um ponto de referência de destino são definidos. A linha de base é geralmente o estado atual e o destino seria verificado em um ano.	Anualmente
Linha de base histórica	• Como parte da avaliação de realização de valor, a equipe de sucesso entrega um relatório de valor para destacar o valor que você percebeu em comparação com o caso não tivesse migrado para a plataforma ServiceNow. • Se possível, 12 meses de pontos de dados históricos do seu sistema legado devem ser avaliados antes da desativação.	Anualmente
Valores reais trimestrais	• Como parte da Revisão de impacto trimestral, a equipe de sucesso realiza uma análise de desempenho trimestral. • Os resultados obtidos para suas métricas de sucesso no último trimestre são comparados à tendência em relação à meta que foi definida como parte do plano gráfico de valor.	Trimestralmente
Valores reais do relatório	• Uma avaliação de realização de valor é realizada para criar um relatório de valor para determinar o valor total realizado. • A equipe compara os resultados do período de relatório com a linha de base histórica. • É recomendável executar a coleta de dados para cada uma das métricas de sucesso separadamente, anualmente, em vez de simplesmente calcular os números totais fornecidos trimestralmente.	Anualmente

i Nota:

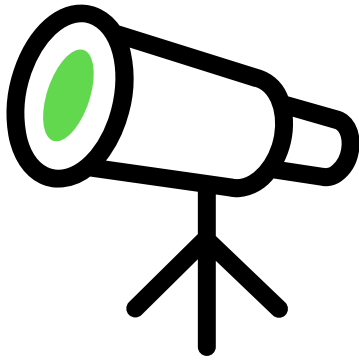
O cálculo da realização de valor geral no relatório de valor depende da capacidade de fornecer pontos de dados de pré-implementação ou, alternativamente, pontos de dados históricos ServiceNow.

Adoção de produto

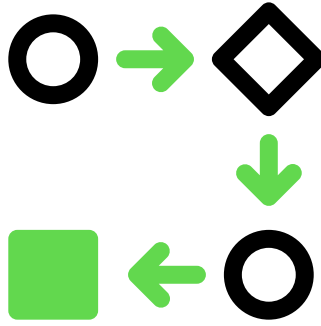
Exiba suas capacidades, roadmaps de adoção de produtos e assinaturas para sua instância da ServiceNow.

Mapas de capacidades	Roadmaps de adoção de produto	Assinaturas

Tradução automática



Exiba o cenário completo de seus produtos licenciados da ServiceNow e o status de sua utilização.



Veja uma sequência de implementação recomendada para as capacidades da plataforma ServiceNow.



Exiba uma lista de todas as assinaturas da ServiceNow e o valor de compra a que você tem direito.

Mapas de capacidades

Veja as aplicações, ou capacidades, à sua disposição para alcançar seus objetivos de negócios.

Visão geral

Os mapas de capacidades oferecem transparência e clareza aos clientes em sua plataforma ServiceNow com uma lista abrangente dos produtos e capacidades que você comprou. As descrições desses recursos são fornecidas e podem ser detalhadas para explorar informações adicionais sobre eles.

Você obtém mapas de capacidades separados para cada instância, pois quando mais de uma instância está presente, um mapa de capacidades é gerado para cada uma.

O status das capacidades pode ser gerenciado para identificar quais capacidades estão sendo usadas, quais não estão em uso, quais são planejadas e quais estão no processo de implementação. Além disso, você também verá recomendações da sua equipe de impacto para considerar a implementação.

i Nota:

Se um grupo de partes interessadas tiver sido habilitado, o mapa de capacidades exibirá somente as instâncias que estão associadas a um grupo de partes interessadas. Caso haja uma instância que não seja exibida no mapa de capacidades, confirme se ela está associada a um grupo de partes interessadas. Consulte [Exibições de grupo](#) para obter mais informações sobre grupos de partes interessadas.

Página inicial

Os mapas de capacidades estão disponíveis no Impact no menu **Adoção de produto**. Os mapas de capacidades fornecem um ponto de referência para as aplicações às quais você tem direito.

Product Adoption

Capabilities maps | Product adoption roadmaps | Subscriptions

Capabilities maps

The full landscape of your ServiceNow capabilities and the status of their usage.

Instance: Instance-1

Last updated: 2024-02-12 06:01:18 AM

Search by capabilities name

Availability: Show all | Usage status: All selected | Squad recommended: Show all | Show hidden: No

Overall adoption status

204 Total

Status	Count
Planning	1
Implementing	0
In use	13
Not in use	190
No intent to use	0
Needs validation	0

★ Squad recommended capabilities

Status	Count
Not in use	2
Needs validation	0

Se você tiver mais de uma instância, selecione uma instância no menu de seleção suspenso. As informações de resumo exibidas fazem referência à instância selecionada.

Nos mapas de capacidades, veja a lista inteira de aplicações e um resumo das capacidades com base nos filtros selecionados. Quando você altera as opções de filtro, os dados exibidos no mapa são atualizados de acordo.

Os filtros disponíveis são os seguintes:

- Nome: filtrar por nomes de capacidade.
- Disponibilidade: veja todos os recursos, ou somente aqueles que estão disponíveis com licenças ou indisponíveis sem licenças, para sua instância.
- Status de uso: filtre por um status de uso das capacidades. Você pode escolher um ou mais status para exibir de cada vez.
- Equipe recomendada: exibe todas as capacidades ou somente as recomendadas pela sua equipe.
- Mostrar ocultos: selecione **Não** se você não quiser ver as capacidades ocultas neste mapa de capacidades. Selecione **Sim** se quiser acessar a lista de capacidades ocultas.
- Crie uma iniciativa a partir de uma capacidade específica para integrar a adoção de produtos e o roadmap de iniciativas.
- Inicie uma iniciativa a partir de qualquer capacidade individual em que você possa registrar e rastrear todas as suas atividades para a implementação. Depois de criada, a iniciativa será referenciada nos detalhes da capacidade e no roadmap da iniciativa.

Gerenciar mapas de capacidades

Gerencie o status de uso das capacidades e como elas estão sendo usadas em sua instância. As informações nos campos de status das capacidades alimentam a barra de resumo dos mapas de capacidades.

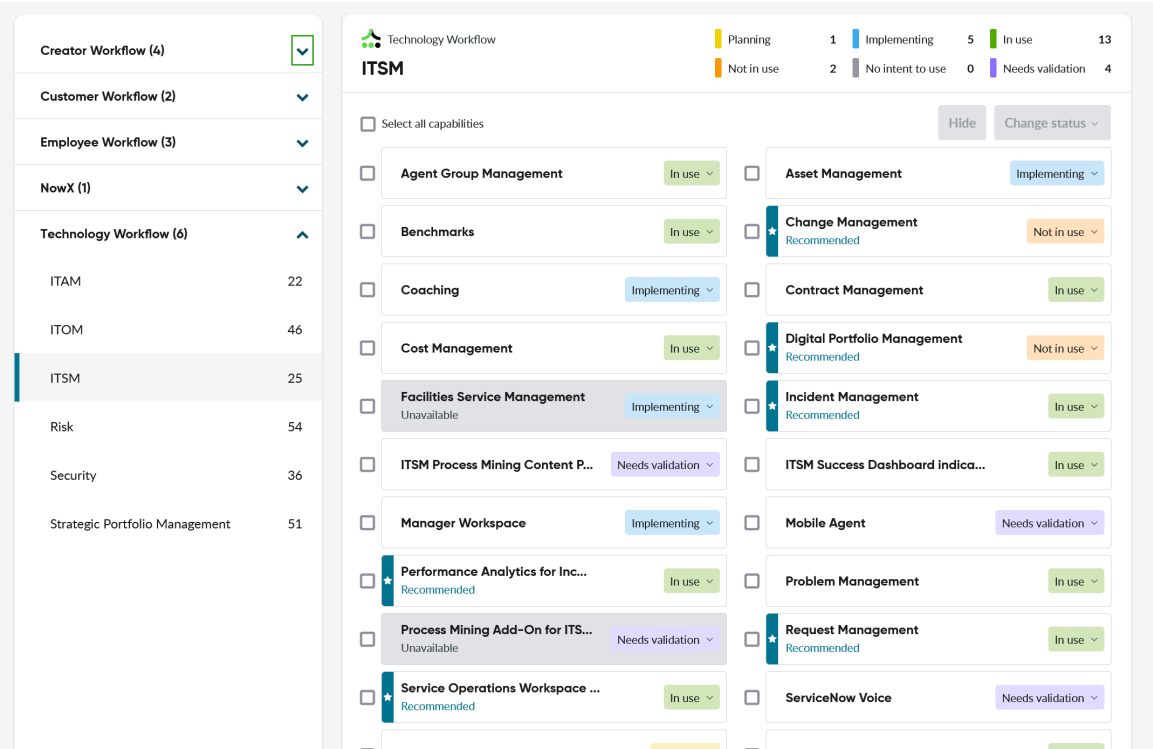
Antes de Iniciar

Você pode exibir e atualizar os status das capacidades que podem ser usadas em sua instância, bem como ocultar e mostrar capacidades. Nenhuma função específica é necessária para exibir mapas de capacidades.

Função necessária: proprietário da plataforma, administrador de impacto

Procedimento

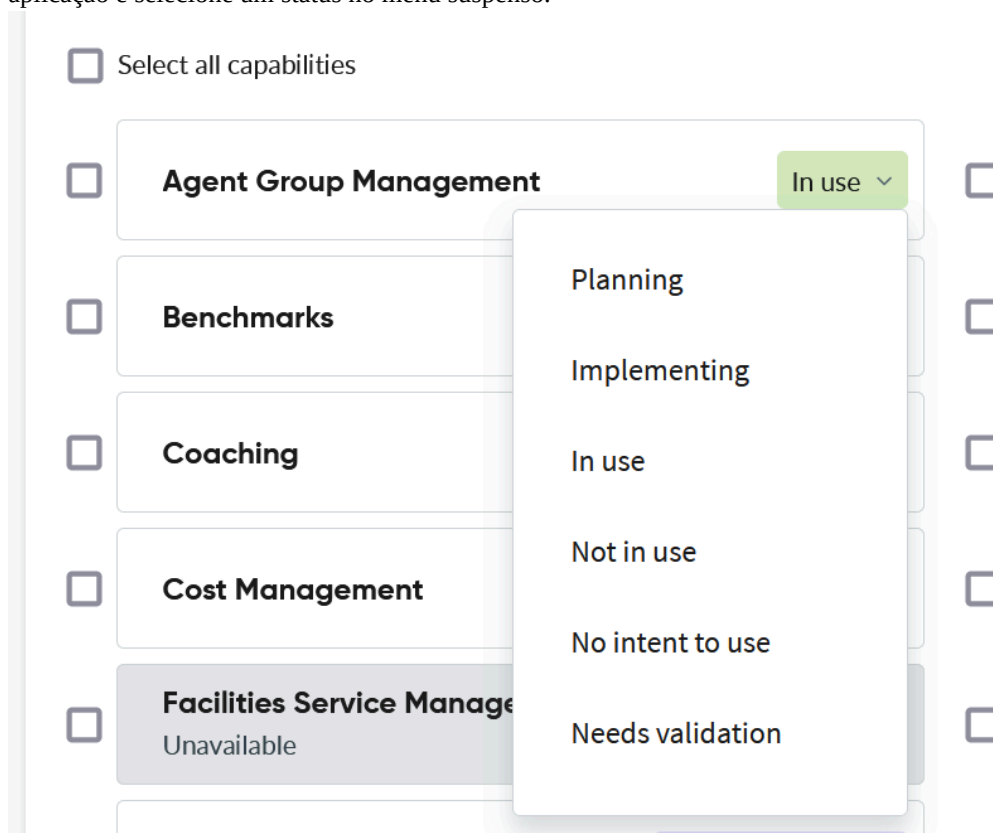
- 1. Navegar até **Impacto > Adoção de produto > Mapas de capacidades**.
- 2. Selecione uma instância se houver várias instâncias disponíveis.
- 3. Selecione um produto nos fluxos de trabalho disponíveis no menu de navegação à esquerda. Todos os recursos do fluxo de trabalho e do produto selecionados são exibidos em uma tabela com indicadores de status codificados por cores.



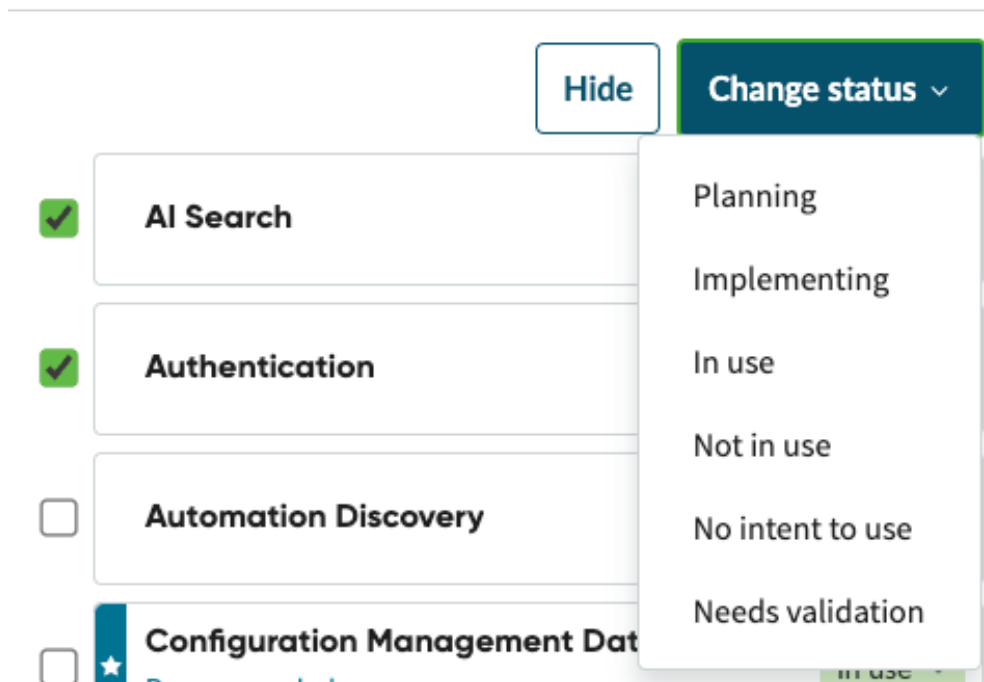
- 4. Atualize o status de uma ou mais capacidades.

Tradução automática

- a. Atualizar um único status: selecione um status no indicador de status codificado por cores no bloco da aplicação e selecione um status no menu suspenso.



- b. Atualização em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione um status no botão **Mudar status**.



O status é atualizado automaticamente para as capacidades selecionadas.

- c. Atualizar tudo: marque a caixa de seleção para **Selecionar todas as capacidades** e selecione um status no botão **Mudar status**.

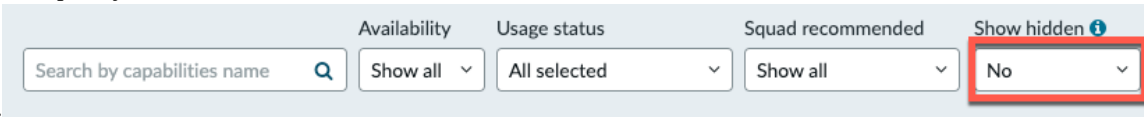
Ocultar e reexibir capacidades.

5. **Opcional:** Oculte uma capacidade do mapa de capacidades em uma instância.

Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto**

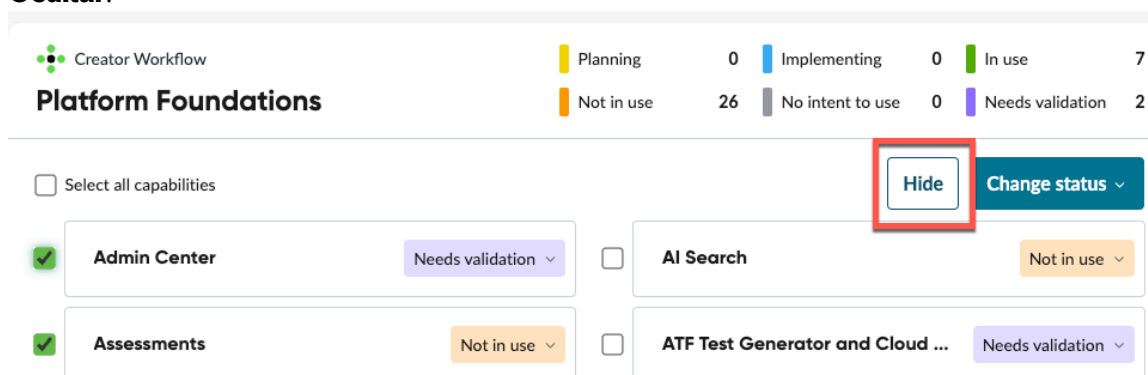
como **Não**, as aplicações ocultas não ficam visíveis na lista de

aplicações.



Search by capabilities name Availability Usage status Squad recommended Show hidden

- a. Ocultar uma única capacidade: marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione o botão **Ocultar**.



Creator Workflow

Platform Foundations

Availability	Usage status	Squad recommended	Show hidden
Planning	0	Implementing	0
In use	7	No intent to use	0
Not in use	26	Needs validation	2

☐ Select all capabilities

☒ Admin Center Needs validation ☐ AI Search Not in use

☒ Assessments Not in use ☐ ATF Test Generator and Cloud ... Needs validation

- b. Ocultar em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione o botão **Ocultar**.

6. Selecione o botão **Ocultar** na mensagem de confirmação.

Hide capabilities?



The selected capabilities will be hidden from your capabilities map. You can always unhide them or adjust the filters to view them again.

Cancel

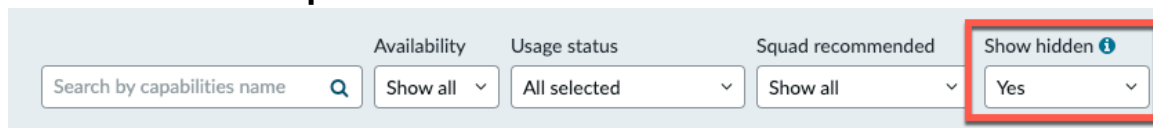
Hide

As aplicações selecionadas não serão exibidas quando o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

7. **Opcional:** Reexiba as capacidades para que sejam exibidas no mapa de capacidades quando **Mostrar filtro oculto** estiver definido como **Não**.

Tradução automática

- a. Defina o filtro **Mostrar capacidades ocultas** como **Sim**.



The screenshot shows a filter bar with four sections: 'Search by capabilities name' with a search icon, 'Availability' with a 'Show all' dropdown, 'Usage status' with an 'All selected' dropdown, and 'Squad recommended' with a 'Show all' dropdown. On the right, there is a 'Show hidden' dropdown menu with a red box around it, showing 'Yes' as the selected option.

Os blocos de capacidades ocultas são exibidos na lista de aplicações.

- b. Reexibir uma única capacidade: marque a caixa de seleção ao lado da capacidade e selecione o botão **Reexibir**.

- c. Reexibição em massa: marque a caixa de seleção para vários recursos e selecione o botão **Reexibir**.
As aplicações ocultas anteriormente são exibidas no mapa de capacidades. Quando você define o mapa de capacidades **Mostrar filtro oculto** como **Não**, essas aplicações ficam visíveis na lista de aplicações.

Roadmaps de adoção de produto

Acesse o recurso Roadmaps de adoção de produto (PARs) para exibir uma sequência de implementação recomendada para suas capacidades. A sequência é organizada em fases específicas para uma implementação ideal.

Visão geral

O recurso Roadmaps de adoção de produto está disponível para clientes do Advanced and Total Impact.

Sua equipe de impacto trabalha com você para determinar a sequência de implementação inicial que melhor oferece suporte às suas capacidades exclusivas. Antes de criar um PAR, um mapa de capacidades deve ser publicado para essa instância. Consulte [Mapas de capacidades](#) para obter informações sobre os mapas de capacidades. Assim que sua equipe de impacto criar seu PAR, você receberá uma notificação.

Depois de criado, você pode acessar todos os seus roadmaps selecionando **Roadmaps** de adoção de **produto no menu Adoção** de produto na página inicial do Impact.

i Nota:

- Vários usuários podem exibir o roadmap ao mesmo tempo. No entanto, somente uma pessoa pode editá-la por vez.
- Cada PAR é criado para uma instância específica.
- Vários PARs podem ser criados por instância.
- Somente um membro do Impact Team pode excluir um PAR existente.

Casos de uso

Você pode explorar mais o roadmap e editá-lo das seguintes maneiras:

- Selecione um bloco de capacidade para exibir mais detalhes.
- Adicionar ou remover fases.
- Adicione capacidades a cada fase.
- Conecte capacidades a objetivos de negócios.
- Filtre a lista de PARs selecionando a instância necessária no filtro.

- Crie uma iniciativa a partir de uma capacidade específica no PAR para integrar a adoção de produto e o roadmap de iniciativa.
- Inicie uma iniciativa a partir de qualquer capacidade individual em que você possa registrar e rastrear todas as suas atividades para a implementação. Depois de criada, a iniciativa será referenciada nos detalhes da capacidade e no roadmap da iniciativa.

Assinaturas

Veja uma lista de assinaturas para todas as suas instâncias e a lista de aplicações às quais você tem direito, como parte dessas assinaturas, em uma exibição abrangente.

As assinaturas exibem uma lista de todas as ServiceNow assinaturas e o valor comprado ao qual sua organização tem direito.

Subscriptions

View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.

Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

Instance ⓘ
All instances ▼

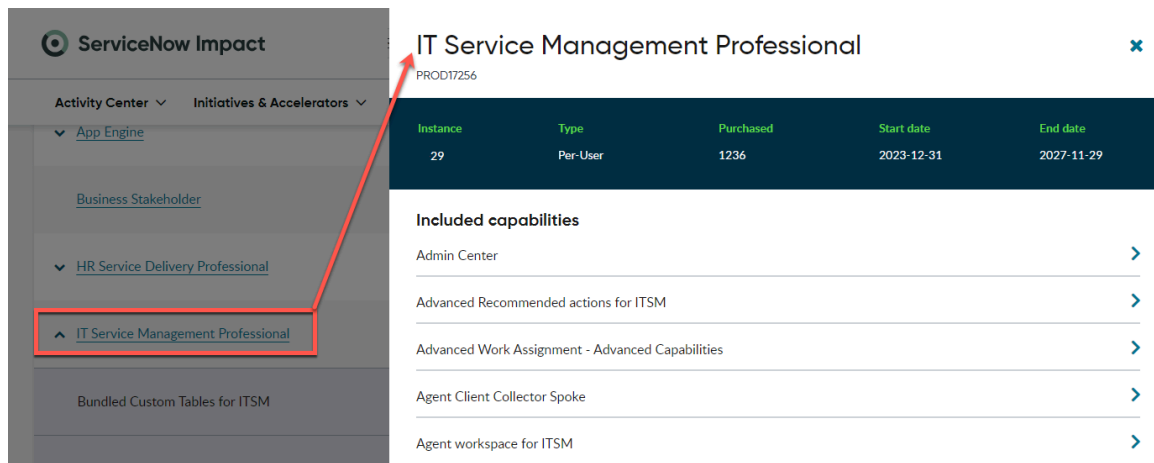
Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- Para cada instância, classifique a lista por ordem alfabética, tipo de medidor de assinatura, pelo valor total comprado ou por data de início e término da assinatura.
- Se houver medidores secundários, uma divisa estará disponível à esquerda da assinatura que pode ser selecionada para exibir esses medidores.

 IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Selecione cada assinatura para ver os recursos incluídos no pacote de assinatura.

Tradução automática



IT Service Management Professional PROD17256

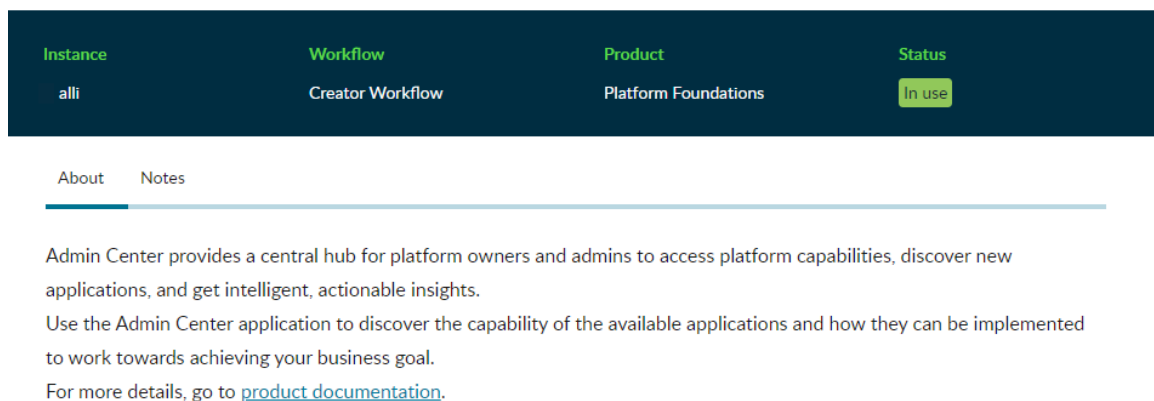
Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center
- Advanced Recommended actions for ITSM
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities
- Agent Client Collector Spoke
- Agent workspace for ITSM

- Selecione cada aplicação para acessar a descrição.

Admin Center



Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).

i Nota:

Para alocar assinaturas, faça login na sua instância e navegue até **Gestão de assinaturas**.

Informações de treinamento

Impact As informações de treinamento fornecem uma exibição abrangente das atividades de aprendizado organizacional, com dados em tempo real disponíveis quando e onde forem necessários.

O Impact Painel de aprendizado demonstra o uso e o consumo de recursos de cursos sob demanda, com ênfase na importância da educação e seus benefícios. Aprecie o valor dos seus créditos de aprendizado e como eles podem ser utilizados. Informações adicionais sobre treinamento personalizado e cursos técnicos conduzidos por instrutor incluem:

- Aprendizado sobre consumo de crédito:
 - Ativo e créditos disponíveis
 - Créditos alocados e futuros
 - Créditos expirando

Credit balance Active balance Expiring  Future

Active balance



Allocated 0 Available 43,734

▼ Credit pool	Type	Credits available	Credits allocated	Initial balance
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2024-01-20	Open	1,000	0	1,000
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2023-05-05	Open	40,900	0	40,900
▼ Company Demo Information - Demo Account - 2023-06-04	Open	600	0	600

• Consumo de curso sob demanda

Training History Past
1 Year 

Instructor-led



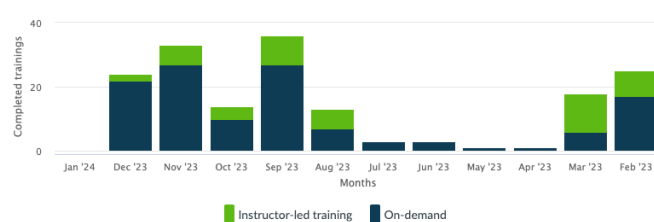
Completed 47 In progress 0

On-demand

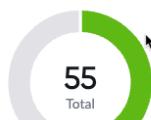


Completed 124 In progress 84

Completed



- Número de certificações disponíveis e status das certificações realizadas:
 - Nível de conhecimento necessário para obter um tipo de certificação
 - Os status incluíam certificações atuais, em risco de expiração e expiradas

Vouchers 

Assigned/Issued 28 Redeemed/Registered 27

Certifications Current  At risk  Expired 

Mainline



30 - 2

Delta



29 - 5 - 1

Expert



14 - 1 - 6

Micro



26 - 2

Suite



1

- Modelo de autoatendimento do cliente para o consumo de créditos de aprendizado
- Entenda melhor seus direitos mapeados em Impact

Benefícios e uso

Os benefícios e uso do Impact permitem que você acesse e revise rapidamente as ferramentas poderosas disponíveis em sua assinatura do Impact.

Tradução automática

Benefícios de impacto

Activity Center

Initiatives & Accelerators

Platform Health

Value Journey

Product Adoption

Impact Benefits & Usage

Create New

Capabilities

Overview

Impact core

- Digital experience
- Impact squad
- Operating model

Experts on demand

- Accelerators
- Advisory sessions
- Expert Services discount

Platform health & monitoring

- HealthScan
- Instance Observer

Learning & coaching

- Adoption toolkit
- Learning credits
- On-demand training courses
- Technical certification
- Training discount

Premium technical support

- 24/7 inbound phone support
- Developer support
- Enhanced case response time

Collapse All

Impact Advanced Premium benefits

Impact Advanced Customer since June 30, 2021

Impact core

Maximize and accelerate the return on your ServiceNow investment through our software and human-led programs.

Digital experience

Impact squad

Operating model

Watch Video

Experts on demand

Receive tailored guidance at the right time on relevant topics throughout your digital transformation journey.

Accelerators

Advisory sessions

Expert Services discount

Watch Video

Platform health & monitoring

Optimize instance performance and push innovation with speed and confidence through increased visibility and insights.

HealthScan

Instance Observer

Watch Video

Premium technical support

Gain direct, expedited access to our technical support resources.

24/7 inbound phone support

Developer support

Enhanced case response time

Watch Video

Learning & coaching

Close the value gap by upskilling your workforce and building your ServiceNow talent bench strength.

Adoption toolkit

Learning credits

On-demand training courses

Technical certification

Training discount

Watch Video

O programa Impact tem muitos benefícios incluídos na assinatura.

Descrições das capacidades e benefícios do impacto

Benefício	Capacidades
Núcleo de impacto	- Experiência digital de impacto - Equipe de impacto - Modelo operacional de impacto
Especialistas sob demanda	- Iniciativas e aceleradores - Sessões de consultoria - Desconto de serviços especializados
Integridade e monitoramento da plataforma	- HealthScan - Observador de instância de impacto

Tradução automática

Descrições das capacidades e benefícios do impacto

Benefício	Capacidades
Aprendizado e coaching	• Kit de ferramentas de adoção • Créditos de aprendizado • Cursos de treinamento sob demanda • Certificações técnicas • Desconto de treinamento
Suporte técnico premium	• Suporte por telefone de entrada 24 horas por dia, 7 dias por semana • Suporte ao desenvolvedor de impacto • Tempo de resposta de caso aprimorado

Relatório de consumo

O relatório de consumo fornece uma visão geral dos recursos da camada de impacto e seu uso.

Com o Relatório de consumo, você pode identificar benefícios subutilizados ou ainda não usados. O relatório de consumo filtra o uso para um período de tempo específico ajustável.

i Nota:

O padrão do relatório de consumo é um intervalo de um ano.

Tipos e descrições de relatório

Relatório	Descrição
Sessões de consultoria	Revise os detalhes das sessões de consultoria em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo: • Número total de solicitações em aberto • Nome do serviço • Responsável • Estado • Data de criação • Concluído na data
Aceleradores	Revise os detalhes dos Aceleradores em andamento, concluídos e não iniciados, incluindo: • Total de aceleradores acessados, mapeados por status de andamento • Nome • Responsável

Tipos e descrições de relatório

Relatório	Descrição
	• Estado • Data de criação • Concluído na data
Outras iniciativas	Revise os detalhes de iniciativas em andamento, concluídas e não iniciadas, incluindo: • Total de iniciativas acessadas, mapeadas por estado de andamento • Nome • Responsável • Estado • Data de criação • Concluído na data
Recursos adicionais	• Tempo de resposta de caso aprimorado • Detalhamento de caso ativo da empresa • Saldo de crédito de aprendizado da empresa • Usuários com acesso premium

***i* Nota:**

Os clientes do Impact Guided não poderão exibir a função Premium ou a seção Sessões de consultoria.

Recursos Adicionais

Acesse os recursos da ServiceNow disponíveis, incluindo estudos de caso, oportunidades de aprendizado, suporte ao desenvolvedor, Now Community e muito mais.

Visão geral dos recursos

A Seção de Recursos é o balcão único para revisar e descobrir os recursos que sua assinatura do Impact apresenta.

Seções de Recursos

Seção	Detalhes da seção
Conteúdo em Destaque	Apresenta uma seleção fácil de usar de maneiras de descobrir e revisar os recursos mais críticos para o sucesso
Explore os produtos e serviços da ServiceNow	mostra uma seleção estendida de recursos para aprimorar ainda mais sua experiência de impacto.

i Nota:

Os recursos disponíveis podem diferir entre os níveis de assinatura do Impact

Resumo do impacto

Receba atualizações mensais personalizadas na forma de resumo de impacto.

O Resumo de impacto é gerado automaticamente na segunda terça-feira de cada mês e oferece um snapshot de consumo de impacto personalizado com conteúdo selecionado de gerentes de suporte ao cliente (CSMs) sobre produtos da ServiceNow e conteúdo de impacto. Com a curadoria manual de conteúdo por uma equipe de informativos do CSM, com base nos tópicos escolhidos pela equipe de impacto e nas estatísticas de consumo perspicazes, reconheça e comemore a jornada de impacto todos os meses. Acesse seus objetivos e melhore a integridade da plataforma, a adoção de produtos e aumente o valor realizado.

Integração da Central de administração

Acesse a Central de administração do Impact, que capacita os administradores e proprietários de instância com orientações e recomendações de adoção de autoatendimento para simplificar a instalação da aplicação.

Veja mais informações na [Central de administração](#) .

Gestão de usuários de impacto

Os administradores do Impact podem criar, exibir e gerenciar seus usuários com o Impact User Management.

Antes de Iniciar

i Nota:

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter informações sobre as permissões da função de impacto.

Função necessária: administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar usuários**.

2. Selecione **Adicionar novo**

Add new user



Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

first.last@servicenow.com

First name *

First name

Last name *

Last name

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles



Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

! If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- ☐ Impact Admin **i**
☐ Impact Platform Owner **i**
☐ Impact User **i**
☐ Impact Executive **i**
☐ None **i**

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

☐ Impact Permissions Authorizer **i**

Now Support access roles



User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

i Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

usuário.

3. Insira as informações relevantes, incluindo:

- E-mail do usuário (obrigatório)
- Nome e sobrenome do usuário (obrigatório)
- Impact função
- Impact acesso ao recurso
- Função de acesso ao ServiceNow University

4. Selecione **Enviar**.

O novo usuário foi criado.

Editar uma função para um usuário de impacto

Atualize uma função para uma função de usuário de impacto após a atribuição inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome dos usuários no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações > Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário e acesse de acordo.

Nota:

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

7. Selecione **Confirmar**.

- Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários da empresa.
- Um e-mail será enviado ao usuário com informações sobre como fazer login em Impact.

Remover permissões do usuário de impacto

Remova as permissões que você atribuiu a um usuário do Impact se esse usuário não tiver mais acesso ao Impact.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto

Procedimento

1. Navegar até **Impacto > Menu de perfil de usuário > Gerenciar usuários**.
2. Na seção Sites da ServiceNow, acesse o bloco Impacto experiência digital.
3. Selecione **Exibir todos os usuários**.
4. Insira o nome dos usuários no campo **Pesquisar usuários**.
5. Selecionar **Ações > Editar função(ões)**.
6. Edite a função do usuário para **Nenhum**.

Nota:

Consulte [Funções do Usuário no Impacto](#) para obter detalhes sobre qual função atribuir ao usuário para o nível de acesso apropriado no Impact.

7. Selecione **Confirmar**.

Uma mensagem de confirmação será exibida e você retornará à página de usuários.

Funções do Usuário no Impacto

A Impact Digital Experience oferece muitas funções a serem atribuídas para atender às suas necessidades de negócio.

Ao fazer login no Impact, você verá uma exibição personalizada de seus objetivos, métricas e recomendações vinculadas diretamente à sua função.

Funções e descrições do impacto

Função	Descrição
Usuário de impacto	• Tem acesso geral ao Impact. • Usuários de impacto podem criar e atualizar conversas.
Autorizador de permissões de impacto	Permite que os usuários concedam permissões para recursos de impacto que exigem consentimento.
Executivo de impacto	• Tem acesso de leitura para exibir o status geral do impacto e a emissão de relatórios de valor comercial. • Responsável por definir as estratégias de tecnologia de longo prazo para a organização. • Usuários executivos podem criar e atualizar conversas. • É proprietário do roadmap ServiceNow geral.
Proprietário da plataforma de impacto	• Tem acesso total a todos os recursos do Impact. • Responsável pela prestação de contas geral da plataforma ServiceNow. • Fornece liderança e supervisão aos administradores do sistema. • Garante o alinhamento da equipe com a estratégia de negócios e o ServiceNow roadmap. • Ativamente envolvido na governança abrangente da plataforma ServiceNow.
Administrador de impacto	• Fornece gerenciamento de contas de usuário. (Este é um diferenciador principal da função de executivo de impacto.) • Responsável pela administração diária da plataforma ServiceNow. • Gerencia o acesso premium, como Observador de instância e Suporte ao desenvolvedor. • Tem acesso total a todos os recursos do Impact.

Tradução automática

Experiência móvel executiva

A experiência executiva do Impact para celular permite que os executivos do cliente acessem o Impact de qualquer lugar no navegador do celular.

Visão geral da Experiência móvel executiva

A experiência móvel executiva permite que o CXO:

- Visualize rapidamente o desempenho da organização com foco no valor que eles perceberam a partir dos objetivos de negócios.
- Remove as camadas de detalhes fornecidas para a persona do proprietário da plataforma, para que o executivo não precise gastar tempo procurando as informações que são importantes para ele.

i Nota:

Esta experiência está disponível somente para usuários com a função executiva.

Versões de impacto

ServiceNow Impact As versões podem incluir melhorias, bem como recursos adicionais. Leia as notas de versão para saber mais sobre o conteúdo da versão. As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, a partir de fevereiro. As datas de lançamento futuras estão sujeitas a mudanças.

[Notas da versão do Impacto 2024](#)



[Notas da versão do Impacto 2023](#)



Notas da versão do Impacto 2024

As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, a partir de fevereiro.

Notas da versão de agosto de 2024 trimestralmente Impact - Xanadu

O ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo, projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital ServiceNow exclusiva. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Xanadu.

Impact destaques para a versão Xanadu

- Inicie sua compreensão e avaliação dos recursos da plataforma ServiceNow com novos Aceleradores que fornecem uma demonstração das possibilidades e capacidades com recursos de instância e maximizam o valor exatamente onde você precisa.
- Exiba tendências mensais e trimestrais e recomendações selecionadas para resultados gerados automaticamente com os objetivos e resultados atualizados, anteriormente Blueprint de valor.

Para obter mais informações, consulte [Impact](#).

Novidades da versão Xanadu

Iniciativas e aceleradores

Tradução automática

- **Estenda sua Central do funcionário para Pro:** fornece orientação prescritiva sobre como estender os recursos da Central do funcionário para incluir recursos do Pro.
- **Inicie seu modelo de dados de serviços comuns (CSDM): Foundation:** fornece uma visão geral e um detalhamento do CSDM com foco nos dados de base.
- **Impulsione sua Inteligência para documentos:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para documentos.
- **Impulsione sua Central do funcionário:** inclui uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com o portal ServiceNow da Central do funcionário em sua instância.
- **Inicie sua gestão de eventos:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Gestão de eventos.
- **Inicie a resolução automática de problemas:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Resolução automática de problemas na plataforma ServiceNow.
- **Inicie sua mineração de processos:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da mineração de processos.
- **UX: revisão e design de taxonomia:** otimiza a estrutura de conteúdo e a navegação no portal, com foco em Conhecimento e Catálogo para melhorar a usabilidade e ajudar os usuários a encontrar facilmente as informações corretas.
- **Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) – Serviços de negócio (Executar) – Avançado:** fornece uma avaliação e orientação para a maturidade de execução do CSDM, incluindo serviços de negócio, ofertas de serviço de negócio, itens do catálogo de solicitações e portfólio de serviços (de negócios).
- **Serviços técnicos de avaliação do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) (Walk) - Avançado:** fornece uma avaliação e orientação para a maturidade do CSDM Walk, incluindo serviços técnicos e ofertas de serviço técnico.
- As versões ServiceNow Protected Platform - Austrália (SPP-AU) dos Aceleradores estão disponíveis, quando aplicável. O [Catálogo do Acelerador](#) é atualizado com essas informações.

HealthScan

- Consentimento para a capacidade de autoatendimento que automatiza verificações e relatórios mensais de avaliação de integridade para fornecer detalhes que podem ajudar você a melhorar a integridade da implementação da plataforma ServiceNow.
- Consuma saídas de script do ambiente de serviço do HealthScan em um formato claro para clientes auto-hospedados do NSG Air-gapped.
- Acesse os recursos comerciais do HealthScan como cliente do GCC ou NSC.

Jornada de valor

- Use os objetivos e resultados gerados automaticamente para economizar tempo e esforço na jornada de valor de impacto.
- Exiba tendências mensais ou trimestrais e recomendações selecionadas para os resultados gerados. Consulte Tendências, Benchmarks e recomendações relacionadas ao resultado.

- Tendências e Benchmarks estarão disponíveis para resultados com dados.
- Use o aplicativo de coleta de dados, disponível em ServiceNow® Store, para transferir dados automaticamente para o portal do Impact.

Observador de instância de impacto

- Detecte anomalias adicionais para 16 métricas com a Versão 18.
- Configure alertas de autoatendimento para coleta de lixo usando a Integridade do host.

Alterado nesta versão

Os seguintes Aceleradores têm pequenas atualizações nas descrições:

- Os [Centro de excelência e design de inovação](#) Aceleradores (CoEI)
- [Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM](#)
- [Ajuste seu Software Asset Management](#)
- [Design de UX: Central do funcionário](#)
- [Revisão de UX: Central do funcionário](#)
- [Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento](#)

Objetivos e resultados

O Plano Gráfico de Valor foi renomeado para Objetivos e resultados.

Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2024

ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital exclusiva ServiceNow. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão trimestral de maio de 2024.

Impact destaques da versão trimestral de maio de 2024

- Utilize novos Aceleradores para ampliar sua experiência de IA, obter acesso à experiência com uma entrada simplificada e maximizar o valor exatamente onde você precisa.
- Expanda Impact a cobertura da equipe com quatro SKUs de complemento.
- Obtenha atualizações mensais na forma de Impact Digest e aproveite as melhorias da Impact Digital Experience (IDE), incluindo suporte a várias contas e pesquisa com IA generativa.
- Use as melhorias de Integridade da plataforma com o HealthScan e a funcionalidade aprimorada para o Instant Observer.
- Acessar painéis da Gestão de valor para clientes do Guided.

Para obter mais informações, consulte [Impact](#).

Novidade na versão trimestral de maio de 2024

Modelo operacional de impacto

- SKUs de complemento: complemente a cobertura do Impact Team com recursos adicionais e a flexibilidade de personalizar os recursos para atender às suas necessidades com os complementos Valor estratégico, Governança de plataforma, Suporte gerenciado e Espaços de observador de instância.

Experiência digital de impacto (IDE)

- Impact Resumo: receba um e-mail de revisão mensal com informações personalizadas e conteúdo de adoção de produtos ServiceNow selecionado.
- Pesquisa com IA generativa: obtenha resumos com tecnologia GenAI e experiência de pesquisa intuitiva simplificada com uma atualização importante da capacidade de pesquisa em Impact.
- Suporte a várias contas: crie um relatório de várias contas que fornece uma exibição consolidada do consumo e da realização de valor do Impact em todas as contas secundárias vinculadas e agrupa usuários com acesso premium por conta na guia Usuários.
- Mercados regulamentados: acesse o IDE, o HealthScan e as instâncias temporárias do TAS (Technical Accelerators at Scale) como um cliente NSC (National Security Cloud, nuvem de segurança nacional) em ambientes NSC IL5.
- **Todas as recomendações**: exiba recomendações contextuais em painéis de valor e encontre recomendações específicas usando filtros.
- **Funções do Usuário no Impacto**: as funções Usuário de impacto e Executivo de impacto podem participar de conversas.

Jornada de valor

Exiba todos os resultados relacionados no Detalhe do resultado e capture um resumo do andamento ou uma visão geral de todas as atividades de impacto relacionadas aos resultados em um só lugar.

Adoção de produto

Crie uma iniciativa de forma livre diretamente dos Mapas de capacidades e dos Roadmaps de adoção de produtos.

Integridade da plataforma

- **Observador de instância de impacto**:
 - Filtre a execução de trabalho expandido e o gráfico de anomalias para exibir os intervalos de tempo e o número de trabalhos selecionados.
 - **Notificações do observador de instância**: as notificações de alertas e outras atividades do sistema são exibidas na faixa do Observador de instância.
 - **Disponibilidade em nuvem**: exiba resumos da disponibilidade do banco de dados e detalhes dos problemas de serviço dos últimos 90 dias diretamente do Observador de instância.
- **Painel de avaliação de integridade**: exibir, filtrar, gerenciar com eficiência e priorizar descobertas relacionadas a uma avaliação de integridade.

Iniciativas e aceleradores

- **Catálogo de iniciativas:**
 - **Acesso à experiência:** um formulário de admissão simplificado que oferece acesso aos ServiceNow especialistas no assunto certos.
 - **Introdução ao Suporte ao desenvolvedor:** participe de uma sessão educacional sobre Suporte ao desenvolvedor e identifique contatos nomeados que podem solicitar casos de Suporte ao desenvolvedor durante o período de integração como um novo cliente.
- **Catálogo do Acelerador:**
 - **Acesso a especialistas:** conecta Impact clientes a ServiceNow especialistas no assunto por meio de sessões de coaching virtual personalizadas, quando atribuídos pela equipe de impacto.
 - **Avaliação de prontidão de inteligência artificial:** fornece uma avaliação e orientação relacionadas à sua prontidão para começar a adotar ServiceNow capacidades de IA.
 - **Acelerador de avaliação de maturidade do Centro de excelência e inovação:** fornece informações sobre seu nível de maturidade ServiceNow CoEI atual e recomendações direcionadas com base no nível de maturidade atual.
 - **Avaliação do Modelo de Dados de Serviço Comum (CSDM) - Serviços de aplicações (Engatinhar) - Avançado:** fornece uma avaliação e orientação para a maturidade no nível de rastreamento do CSDM, incluindo serviços de aplicações e aplicações de negócios
 - **Avaliação de maturidade da Gestão integrada de riscos:** fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o IRM.
 - **Inicie a migração da análise da plataforma:** fornece uma demonstração de como preparar e migrar com sucesso o conteúdo da Análise da plataforma
 - **Avaliação de maturidade do Software Asset Management:** fornece orientação sobre como maximizar os recursos disponíveis com o SAM.
 - **Ajuste sua Gestão de ativos de hardware - HAM:** fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Gestão de ativos de hardware - HAM para otimizar o valor
 - **Ajuste seu Software Asset Management:** fornece orientação sobre como manter e controlar a integridade da Software Asset Management para otimizar o valor
 - **Design de UX: Central do funcionário:** instrui os clientes sobre as considerações fundamentais de UX e auxilia no desenvolvimento de um plano para implementar a Central do funcionário com um design centrado no usuário
 - **Revisão de UX: Central do funcionário:** fornece informações sobre a adoção da plataforma ServiceNow da Central do funcionário com foco na experiência do usuário
- **Informações de treinamento:** visite o widget de relatório de consumo para ver os detalhes de expiração dos créditos de aprendizado que expiram em 90 dias.

Alterado nesta versão

Roadmaps de adoção de produto

O status de uso é adicionado aos blocos de capacidades indisponíveis e é editável nos roadmaps de adoção de produto.

Relatórios de valor comercial:

Baixe o kit de ferramentas de coleta de dados diretamente do ServiceNow® Store.

Catálogo do Acelerador

Os aceleradores [Centro de excelência e design de inovação](#) (CoEI) para clientes do Impact Advanced e Total são combinados em um único Acelerador para ambos os pacotes.

Descontinuações

Jumpstart Seu CIO Dashboard Accelerator e Introdução ao CxO Dashboard Accelerator estão sendo descontinuados com a versão de maio de 2024.

Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2024 - Washington DC

ServiceNow® Impact é a primeira solução de aceleração de valor do tipo projetada para atender os clientes onde eles estão em sua jornada de transformação digital exclusiva ServiceNow. Criado na Now Platform, Impact combina coaching de especialistas, informações e recomendações personalizadas, benchmarking de pares, suporte técnico, treinamento baseado em função e conteúdo curado, tudo entregue em uma experiência digital personalizada. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Xanadu.

Impact destaques para a versão Xanadu

- Utilize novos Aceleradores, ofertas de escopo fixo que conectam você diretamente a especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.
- A filtragem hierárquica com conta e objetivo de negócio pode agrupar usuários com contas de acesso premium, bem como mostrar o período de tempo para emissão de relatórios de valor em um relatório de várias contas
- Utilize complementos para Integridade operacional, lugares de Observador de instância, Valor estratégico e Suporte premium.
- Aprimoramentos de SKU para pacotes Guiados e Avançados para a versão 2.0

Para obter mais informações, consulte [Impact](#).

Novidades da versão Xanadu

Iniciativas e aceleradores

- Revisão da gestão de dados: promova o desempenho e a eficiência ideais no espaço ocupado pelo banco de dados com uma revisão da utilização da capacidade do banco de dados, liderada pelo gerente de contas de suporte.
- Cuidados preventivos: diagnostique o desempenho da instância e do banco de dados trimestralmente com a iniciativa premium liderada por engenheiros para clientes inscritos do Impact Total.
- Acesso a várias contas: utilize o acesso de impacto para várias contas.
- Central de controle de serviços para integridade da plataforma (total do cliente)

Experiência digital de impacto

- **Jornada de valor** Gestão de valor de impacto - Novo - Valor em um clique - Plano gráfico de valor (FOCO GUIADO) Gestão de valor de impacto - Novo - Valor em um clique - Desempenho de resultados (FOCO GUIADO)

Jornada de valor

- Plano gráfico de valor, desempenho de resultados e valor comercial: habilitado para dois produtos adicionais, Gestão integrada de riscos (IRM) e Gestão de continuidade de negócio (BCM).
- Aplicação de coleta de dados: apresenta adições para gerentes de suporte ao cliente (CSM) e gerentes de conta de suporte (SAM) e atualizações para ITSM, ITOM e RH para métricas de valor. Baixe o aplicativo na loja do Innovations Lab na versão de março de Washington DC para a loja de aplicativos.

Todas as recomendações

- Receba recomendações de recursos de impacto de baixo uso para maximizar os benefícios da sua assinatura.
- Utilize recomendações de conteúdo para exibir conteúdo popular entre usuários semelhantes e fornecer feedback sobre o conteúdo recomendado.

Mapas de capacidades

- Novo design dos mapas de capacidades:
 - Use a nova interface intuitiva e fácil de navegar.
 - Seus mapas de capacidades estão disponíveis automaticamente no seu primeiro login no Impact.
- Autoatendimento de mapas de capacidades: atualize e gerencie convenientemente seus mapas de capacidades em um modo de autoatendimento. A funcionalidade atualizada está disponível para usuários com as funções de proprietário da plataforma e administrador Impact.

Gestão de usuários de impacto

Use o novo alinhamento de arquitetura para gestão de usuários.

Observador de instância de impacto

- Utilize as seguintes melhorias para o Observador de instância:
 - Sincronização de e-mail do usuário de dentro do Impacto para o Observador da instância
 - Resumo de crescimento do banco de dados
 - Monitoramento da experiência do usuário
 - Ativação e notificação de alertas principais: configure rapidamente alertas proativos para suas instâncias sobre seis métricas críticas.

HealthScan

Usar filtragem de gráficos de desempenho em gráficos de tendências e de pares

Catálogo do Acelerador

- **Avaliação de maturidade da Gestão de portfólio de projetos** Acelerador: obtenha informações sobre a maturidade da adoção do PPM e receba assistência de especialistas para maximizar o valor dos recursos do PPM.
- **Acelerador Customer Service Management Product Maturity Assessment** : obtenha informações sobre a maturidade da adoção do CSM e o valor com sua plataforma ServiceNow.
- **Inicie sua Gestão estratégica de portfólios – Espaço de planejamento** Acelerador: experimente uma demonstração das possibilidades e capacidades disponíveis com a Gestão estratégica de portfólios (SPM) – Espaço de planejamento em sua instância.
- **Inicie a análise da sua plataforma** Acelerador: experimente a demonstração sobre as possibilidades e capacidades da Análise da plataforma.
- **Ajuste a análise da sua plataforma** Acelerador: otimize o valor com orientações sobre como manter e controlar a integridade da Análise da plataforma.
- **Inicie seu CMDB** Acelerador: entenda o Configuration Management Database (CMDB) com uma demonstração das possibilidades e capacidades do CMDB.

Alterado nesta versão

Catálogo do Acelerador

- **Blueprint de arquitetura – Avançado** Accelerator: obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de plano gráfico de arquitetura para clientes Impact Advanced.
- **Plano gráfico de arquitetura – Total** Acelerador: obtenha orientação e informações para desenvolver seus artefatos de plano gráfico de arquitetura para Impact Total de clientes.
- **Avaliação da estratégia de treinamento** Acelerador: crie um plano de treinamento para adoção e aprimoramento de habilidades do usuário.

Experiência digital de impacto

- As melhorias incluem:
 - Melhorias de estado zero para no desempenho de resultados e valor comercial.
 - Indicador de métricas normalizáveis no plano gráfico de valor.
 - Orientação sobre as próximas etapas para esquadrões na desmarcação de resultados.

Jornada de valor

Kit de ferramentas de coleta de dados aprimorado: este kit de ferramentas foi compilado a partir dos conjuntos de ferramentas Plano gráfico de valor, Revisão de desempenho trimestral e Relatório de valor em um kit de ferramentas abrangente de configuração e emissão de relatórios.

Suporte ao desenvolvedor de impacto

Use o roteamento aprimorado e a funcionalidade de sinalização para uma metodologia de atribuição mais clara para rastrear casos de suporte ao desenvolvedor abertos e encerrados.

Informações de ativação

[Cuidados preventivos](#) está disponível com a ativação. Entre em contato com seu Impact gerente de suporte ao cliente para obter informações adicionais.

Notas da versão do Impacto 2023

As versões ocorrem ao longo do ano, trimestralmente, a partir de fevereiro.

- [Notas da versão do impacto trimestral de setembro de 2023 – Vancouver](#)
- [Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2023](#)
- [Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2023 — Utah](#)

Notas da versão do impacto trimestral de setembro de 2023 – Vancouver

O ServiceNow® Impact foi criado na Now Platform e combina o serviço personalizado com uma interface digital para ajudar a realizar todo o potencial da sua instância. Impact Os aceleradores conectam você diretamente a especialistas por meio de compromissos de serviço de escopo fixo para fornecer valor exatamente onde você precisa. Impact foi aprimorado e atualizado na versão Xanadu.

Impact destaques para a versão Xanadu

- Utilize novos Aceleradores que conectam você diretamente a ofertas de escopo fixo com especialistas por trás de cada opção para fornecer valor rapidamente exatamente onde você precisa.
- Consuma mais especialistas sob demanda em paralelo com Subcatálogos do Acelerador, Arquitetura, Estratégia e Técnico separados.
- Detecte anomalias nas métricas de desempenho em instâncias de produção usando a detecção de anomalias baseada em IA no Observador de instâncias. Este recurso pode ser acessado por clientes da Total.
- Experimente o Observador de instância como um cliente de nível Guiado por impacto.
- Consuma Impact de acordo com suas necessidades organizacionais usando Exibições de grupo.

Para obter mais informações, consulte [Impact](#).

Informações importantes para atualizar Impact para Xanadu

Para obter o Impact Xanadu SKU, entre em contato com o gerente de contas.

Novidades da versão Xanadu

[Catálogo do Acelerador](#)

Subcatálogos do Accelerator: os clientes Advanced e Total podem aproveitar três novos subcatálogos do Accelerator, Arquitetura, Estratégia e Técnico, cada um com alocações de simultaneidade separadas, permitindo que mais valor paralelo seja entregue.

i Nota:

Exceções: Impact Aceleradores marcados com * em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para provedores de serviços gerenciados (exceto para uso interno).

- **Introdução à instância assistida pelo observador:** fornece orientação sobre como entender e monitorar o desempenho usando o Observador de instância.
- **Inicie sua IA generativa:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da ServiceNow® Inteligência Artificial (IA) generativa.
- **Impulsione sua compreensão da linguagem natural:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Compreensão da linguagem natural (NLU).
- **Impulsione sua Inteligência preditiva:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência preditiva e da estrutura de clustering.
- **Inicie sua jornada com a IA na ServiceNow:** fornece orientação para iniciar sua jornada de hiperautomação com os recursos de IA da plataforma ServiceNow.
- **Impulsione sua Inteligência para tarefas:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Inteligência para tarefas.
- **Gestão e governança de dados:** fornece informações e orientações para avaliar e melhorar suas práticas de gestão e governança de dados.
- **Topologias de várias instâncias:** fornece informações sobre drivers e alternativas de topologia para oferecer suporte a várias implementações de instância de produção entregues no contexto de uma implementação de produção de cliente único.
- **Design do Programa de Desenvolvimento Cidadão:** fornece orientação prescritiva sobre como habilitar o desenvolvimento cidadão e utilizar o App Engine Studio para clientes avançados e totais.
- **Avaliação do modelo de dados de serviço comum (CSDM) - Dados de base - Avançado,** anteriormente conhecido como CSDM Assessment Accelerator – Advanced: mudou o foco estritamente para os dados de base e fornece orientação para avaliar e melhorar os dados de base que fazem parte da sua estrutura de CSDM.
- **Avaliação de maturidade de HRSD:** fornece uma compreensão de nível de base da maturidade vinculada aos resultados de negócios que estão sendo gerados.
- **Inicie rapidamente o Espaço de operações de serviços*:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades do Espaço de operações de serviços.
- **Inicie rapidamente seu Virtual Agent multilíngue*:** fornece uma demonstração das possibilidades e capacidades da Tradução dinâmica.
- **Ajuste sua Pesquisa com IA:** fornece orientação sobre como ajustar a pesquisa com inteligência artificial (IA) para otimizar o desempenho e o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent - Avaliação:** fornece orientação sobre como ajustar a configuração do Virtual Agent para otimizar o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent – NLU (Compreensão da linguagem natural):** fornece orientação sobre como ajustar modelos de NLU para otimizar o valor.

- **Ajuste seu Virtual Agent – Monitoramento de desempenho:** fornece orientação sobre como ajustar o desempenho do Virtual Agent para otimizar o valor.
- **Ajuste seu Virtual Agent – UX (Experiência do usuário):** fornece orientação sobre como ajustar as conversas do Virtual Agent para otimizar o valor.

Observador de instância de impacto

- Detecte proativamente as anomalias de métricas cíclicas ou não cíclicas no gráfico de desempenho do Observador de instância para o pacote Impact Total em instâncias de produção. Além disso, o Observador de instância permite definir alertas de anomalia com base em exceções de métrica detectadas por IA em padrões históricos.
- Acesse o Observador de instância como um cliente de nível Guiado usando a experiência digital.

Centro de atividades

Desative as autonotificações para criar e comentar notificações em conversas, para que os usuários que comentam em uma conversa não recebam uma notificação da mudança.

Jornada de valor

- Exiba e gerencie vários Mapas de capacidades por instância que eram gerenciados anteriormente em um nível de conta.
- Aproveite os vários roadmaps de adoção de produtos (PARs) que permitem granularidade adicional para clientes avançados e totais.
- Use as exibições de grupo na Jornada de Valor para Blueprint de Valor, Desempenho de Resultado e Valor de Negócio que fornece às organizações a capacidade de exibir seus objetivos e resultados para diferentes grupos de partes interessadas.

Iniciativas e aceleradores

Impact Foundations é um conjunto adequado de iniciativas no nível da conta para iniciar você no caminho mais rápido para obter valor e manter o ímpeto por meio de um movimento trimestral simplificado.

Exibições de grupo

Utilize vários grupos de partes interessadas em sua organização para conduzir a própria transformação digital.

Mudanças na IU

Impacto: Guiado

Os clientes do Guided experimentarão uma aparência de catálogo atualizada, junto com recomendações.

Alterado nesta versão

Catálogo do Acelerador

Apresentando o subcatálogo do Accelerator para clientes Advanced e Total para aproveitar as três novas categorias de subcatálogo, Arquitetura, Estratégia e Técnico, cada uma com limitações de simultaneidade, permitindo que mais valor paralelo seja entregue.

Ajuste seu Virtual Agent Acelerador

Este Acelerador está sendo dividido em seis Aceleradores separados, projetados para lidar com diferentes recursos e capacidades no Virtual Agent e para ajudar os clientes a manter e aprimorar o ITSM Virtual Agent. Os novos Aceleradores estão listados em **Novo nesta versão**.

Ajuste sua Descoberta do ITOM Acelerador

Este Acelerador adicionou suporte para clientes do Impact Guided.

Ajuste seu IT Asset Management Acelerador

Este Acelerador adicionou suporte para clientes do Impact Guided.

Relatórios de valor comercial

O **desempenho operacional** em KPIs de negócios foi renomeado para **desempenho de resultados** para evitar confusão com a entrega do gerente de contas de suporte (SAM) com um nome semelhante.

Jornada de valor

Os **Objetivos de negócio** em Jornada de valor foram renomeados para **Plano gráfico** de valor para se alinharem com as convenções de nomenclatura das entregas relacionadas.

Catálogo do Acelerador

Descontinuações

O Acelerador de roadmap técnico não terá novas melhorias ou ativações, mas terá suporte contínuo.

Informações de ativação

Solicite a ativação Impact do seu ServiceNow gerente de suporte ao cliente.

Requisitos do navegador

Chrome, Safari, Edge e Firefox são compatíveis.

*Exceções

Este Acelerador de Impacto em sua totalidade ou partes das Atividades do Acelerador de Impacto podem não estar disponíveis para clientes nos datacenters protegidos por FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, para clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos ou para serviço gerenciado provedores (exceto para uso interno).

Notas da versão do impacto trimestral de maio de 2023

ServiceNow® Impact foi criado na Now Platform e combina serviço personalizado com uma interface digital para ajudar você a aproveitar todo o potencial da sua instância. Impact foi aprimorado e atualizado em quatro áreas principais para a versão trimestral de maio de 2023.

Destaques de impacto para a versão trimestral de maio de 2023

- Experimente a **página inicial** de impacto aprimorada, onde você pode ver as principais atividades e entregas que requerem atenção. A jornada de valor é aprimorada com recomendações personalizadas com widgets e aceleradores de treinamento com base em perfis individuais e organizacionais.

- Acesse a nova opção **Benefícios** que inclui recomendações aprimoradas, com um snapshot rápido de onde você está na jornada de valor Impact.
- Beneficie-se de vários Aceleradores novos e aprimorados.
- Monitore a integridade da plataforma e obtenha suporte técnico direto e rápido com ferramentas de administração aprimoradas, como Observador de instância e Suporte ao desenvolvedor.

Para obter mais informações, consulte [Impact](#).

Impact está disponível por assinatura. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" destas notas de versão.

Novo na versão de maio de 2023

Experiência digital de impacto

Benefícios e experiência de uso:

- Veja a nova estrutura de **Benefícios**, o redesenho abrangente das páginas de **Recursos** e saiba mais sobre os recursos incluídos com sua assinatura Impact, depois solicite e consuma-os.
- Acesso direto à Descoberta e aos recursos disponíveis incluídos em sua assinatura Impact.
- Acesse o mapa de **capacidades**, que exibe todas as suas capacidades. Faça o detalhamento em cada bloco para obter recursos adicionais selecionados de várias origens, como Now Create, ServiceNow University e documentação do produto etc., para simplificar a adoção de capacidades ServiceNow. Envie recursos do bloco para chamar à ação e abra um caso de solicitação para compromisso.
- Envie recursos do bloco para chamar à ação e abra um caso de solicitação para compromisso.
- Configure e gerencie seu plano gráfico de valor.
- Use o **Relatório de consumo** para ver o andamento do programa relacionado aos seus objetivos de negócios. Selecione os filtros para selecionar os campos a serem exibidos no relatório de Aceleradores e Uso. Veja os lugares do Observador de instância e do Suporte para desenvolvedores na seção Acesso Premium que foram atribuídos.

Catálogo do Acelerador

Acesse o menu Especialistas sob demanda e exiba a Descrição, o Catálogo na exibição, os blocos de pesquisa e também a classificação personalizada por nome ou duração.

- **Impulsione sua Central do funcionário** e **Impulsione sua Central do funcionário - Setor público dos EUA**: comece a usar a Central do funcionário com um tour guiado pelas possibilidades, capacidades e principais práticas de implementação, migração e governança.
- **Avaliação de prontidão para sucesso (SRA)**: receba uma avaliação da maturidade e prontidão da plataforma ServiceNow durante a jornada de transformação digital.

- **Ajuste seu IT Asset Management:** receba orientação prescritiva para melhorar a integridade da Gestão de ativos de TI, junto com recomendações sobre como lidar com essas descobertas.
- **Ajuste sua Descoberta do ITOM:** obtenha assistência para obter informações melhores sobre a implementação do CMDB e receba orientação para melhorar a integridade do CMDB por meio da Descoberta do ITOM.

Alterado nesta versão

Jornada de valor

Mapa de capacidades e roadmap de adoção de produto:

- Selecione um bloco de capacidade para ver os recursos selecionados para você que o ajudarão a aprender sobre a capacidade e como adotá-la com mais rapidez e facilidade.
- Use a nova seção **Anotações** adicionada ao mapa de capacidades e ao roadmap de adoção de produtos para permitir uma colaboração mais eficiente em torno da adoção de capacidades.

Integridade da plataforma (anteriormente KPIs técnicos)

Veja a integridade da plataforma em uma única página dividida em três categorias: Diagnóstico, Monitoramento e Suporte.

- **Diagnóstico:** com tecnologia HealthScan, foi aprimorado em uma única página. Filtre por instâncias de produção ou subprodução, exiba verificações de cartão de pontuação individual e entre em contato com sua equipe diretamente do novo cartão do contato.
- **Monitor:** habilitado pelo Observador de instância e disponível para os pacotes Total e Advanced. Exiba resumos de desempenho diários descrevendo o desempenho de suas instâncias ou aprofunde-se nos detalhes de desempenho da plataforma. Para obter mais informações, consulte [Observador de instância de impacto](#).
- **Suporte:** com tecnologia Now Support e foi aprimorado em uma nova página para exibir casos e tendências da empresa. A guia **Suporte ao desenvolvedor** só está visível para os pacotes Avançado e Total. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao desenvolvedor de impacto](#).

Suporte ao desenvolvedor de impacto:

Utilize o número maior de lugares de suporte ao desenvolvedor para 5 para os assinantes do Advanced e 10 para o total de assinantes.

Observador de instância de impacto

- Explore usando as adições à emissão de relatórios, como relatórios de desempenho e consumo.
- Use o botão de plano de ação do Observador de instância para iniciar o recurso.

Plano Gráfico de Valor

Os clientes agora podem revisar o Value Blueprint em Impact com uma interface fácil de usar alimentada por um mecanismo de recomendação. Os usuários podem selecionar produtos, configurar objetivos e resultados de negócios para cada produto e finalizar seu plano gráfico. Os

usuários podem aprender sobre cada resultado, métricas de sucesso relacionadas e capacidades principais da ServiceNow para alcançar o resultado.

Atividades principais:

- Concentre-se nos próximos 14 dias, no que foi concluído pela sua Impact Equipe e analise cada atividade.
- Familiarize-se com os widgets de boas- **vindas** para novos usuários Impact, incluindo contatos para começar e atividades de introdução.

Consumo de aceleradores

Exiba a barra de consumo para mostrar os aceleradores em uso, quantos slots estão disponíveis para uso e selecione para explorar o acelerador.

Iniciativas de fundações disponíveis na lista de iniciativas e no roadmap

Exiba iniciativas com visibilidade aprimorada no calendário como um proprietário de iniciativa. As fundações serão ocultadas na página inicial após a conclusão.

Interface de reunião aprimorada:

- Campos editáveis adicionais estão disponíveis, como hora e local, agenda e atas de reunião.
- Defina uma cadência de reunião recorrente personalizada e edite os detalhes da reunião recorrente.
- Selecione uma iniciativa para uma nova reunião e adicione imagens e tarefas de reunião com facilidade durante a reunião
- Salve automaticamente as atas da reunião com carimbo de data/hora e envie-as por e-mail diretamente da reunião.

Catálogo do Acelerador

Ajuste sua segurança

Obtenha informações sobre as configurações de segurança da instância, as principais práticas de segurança da instância e uma demonstração de como as configurações de segurança podem ser habilitadas para aprimorar ainda mais a segurança usando a nova Central de segurança.

Conexão para especialistas

Use as etapas de compromisso simplificadas para se conectar com um especialista no assunto ServiceNow em uma pergunta técnica específica de instruções.

Estratégia de integração - Avançada

Adicione suporte de pacote avançado para o acelerador, que agora está disponível.

Informações de ativação

Solicite a ativação Impact do seu ServiceNow gerente de suporte ao cliente.

Requisitos do navegador

Chrome, Safari, Edge e Firefox são compatíveis.

Notas de versão do impacto trimestral de fevereiro de 2023 – Utah

Notas de versão de impacto para a versão de fevereiro de 2023.

Notas da versão do 1º trimestre de 2023 Aceleradores do Impact

ServiceNow® Aceleradores do Impact conectam você diretamente a especialistas por meio de compromissos de serviço de escopo fixo para fornecer valor exatamente onde você precisa. O catálogo do Acelerador foi atualizado na versão ServiceNow Store do primeiro trimestre de 2023.

Aceleradores do Impact destaques da versão do primeiro trimestre

- Beneficie-se de vários novos aceleradores, incluindo Avaliação da Estratégia de Treinamento, Avaliação de Maturidade do ITSM, Painel Jumpstart Seu CIO e muito mais.
- O acesso a versões somente de consultoria dos Aceleradores para clientes do Setor Público dos Estados Unidos (USPS) ou para aqueles que não concordam com os termos e condições das descrições do nosso Acelerador de impacto está disponível [aqui](#). 

Para obter mais informações, consulte [Catálogo do Acelerador](#).

Novo na versão Q1

Avaliação da estratégia de treinamento

Receba um plano de treinamento para educar e aprimorar as habilidades dos usuários da ServiceNow com recomendações de treinamento de práticas recomendadas personalizadas para suas necessidades.

Avaliação de maturidade do ITSM

Obtenha uma avaliação detalhada da sua implementação do ITSM em relação às nossas melhores práticas, junto com recomendações direcionadas para maximizar o valor do produto.

Introdução aos painéis do CXO

Veja uma demonstração de um dos nossos painéis do C-Suite projetados para ajudar seus executivos a tomar decisões melhores e mais rápidas baseadas em dados, além de receber orientação e recursos preliminares para começar.

Impulsione o painel do seu CIO

Veja nosso painel do CIO (incluído nos painéis do C-Suite) criado por meio de uma demonstração aplicada usando seus próprios dados em uma instância temporária. Você também receberá orientações direcionadas e as próximas etapas para configurar o painel para sua organização.

Impulsione seu painel de sucesso

Obtenha uma vantagem no Painel de sucesso com uma demonstração aplicada usando seus próprios dados em uma instância temporária e receba orientações direcionadas e as próximas etapas para configurá-lo para sua organização.

Relatório de valor sob demanda

Obtenha uma análise do desempenho da sua organização em relação aos seus objetivos de negócios padrão fora da nossa cadência de emissão de relatórios anuais padrão.

Versões somente de consultoria dos seguintes Aceleradores que NÃO exigem termos e condições adicionais:

- Inicie sua Pesquisa com IA
- Inicie seu AppEngine
- Inicie seus testes automatizados
- Impulsione seu painel do CIO

- Impulsione seu painel de sucesso
- Inicie seu upgrade
- Inicie seu Virtual Agent

1º trimestre de 2023 Impact Notas de versão da experiência digital

A ServiceNow® Impact Digital Experience é um portal centralizado e interativo onde você pode acessar suas Impact ferramentas e benefícios. A Impact Digital Experience foi aprimorada e atualizada na versão ServiceNow Store do primeiro trimestre de 2023.

Destaques Impact da experiência digital para a versão do primeiro trimestre

A Impact Digital Experience foi aprimorada por meio de várias ferramentas de administração, facilitando o gerenciamento de usuários, permissões e muito mais. Os novos recursos permitem que os usuários revisem melhor os objetivos e resultados de negócios, como aproveitar ao máximo o pacote de impacto com o Relatório de consumo e muito mais.

Para obter mais informações, consulte [Experiência digital de impacto](#).

Novo na versão Q1

Centro de atividades: log de atividades

Apresenta uma linha do tempo na Central de atividades para clientes e membros da equipe detalhando como cada atividade contribui para iniciativas, objetivos de negócios ou resultados operacionais específicos de uma organização.

Relatório de consumo

Fornecer uma visão geral do uso de recursos de impacto para clientes e membros da equipe de impacto com base no nível de impacto, como sessões de consultoria, aceleradores, outras iniciativas e uma lista de usuários com acesso premium.

Gestão de usuários

Permite que os administradores de clientes do Impact criem, exibam e gerenciem facilmente usuários e permissões de usuários. Os administradores também podem gerenciar o acesso e as permissões da conta para o ServiceNow University e o Now Support.

Gerenciar permissões de iniciativa e acelerador

Fornecer um menu de permissão centralizado para gerenciar registros de permissão de conta para Aceleradores que têm termos e condições adicionais.

Roadmap de adoção de produto

Recomenda a sequência de implementação das capacidades do cliente personalizadas pela equipe do cliente e projetadas para alcançar os objetivos de negócios do cliente.

Impact Digital Experience para GCC

Habilita a experiência digital de impacto comercial para uma instância do GCC.

Alterado nesta versão

Gestão de valores

Veja como sua implementação dos recursos da plataforma ServiceNow e a equipe de impacto estão gerando valor para seus objetivos de negócios.

Explorando o impacto [espaço reservado]

Saiba mais sobre como ServiceNow Impact personaliza sua jornada de transformação digital na Now Platform e acelera seu tempo de retorno.

Visão geral

O Impact é uma solução de aceleração de valor abrangente que fornece conteúdo de acesso relevante e imediato com o [Experiência digital de impacto](#) (IDE). Monitore o progresso em relação aos seus resultados, compartilhe informações e parâmetros de comparação da indústria e tome decisões orientadas por dados para otimizar sua jornada de transformação digital.

Impact ajuda você a perceber o impacto mais rapidamente em seus negócios com informações proativas, orientação prescritiva, treinamento e recomendações personalizadas e suporte técnico e ferramentas premium. Maximize e acelere o retorno do seu ServiceNow investimento por meio de nosso software e programas humanos.

Benefícios de impacto

O programa Impact tem muitos benefícios incluídos na assinatura.

Benefício	Recurso	Usuário
Explore os conceitos básicos do Impact para saber mais sobre o modelo operacional, os diferentes pacotes disponíveis e conhecer sua equipe de impacto pessoal, tudo no portal Impact centralizado e interativo.	• Modelo operacional de impacto • Pacotes de impacto • Equipe de impacto	Executivo de impacto, usuário de impacto, proprietário da plataforma de impacto
Analise as notificações pendentes das principais atividades e entregas de impacto que precisam de atenção, como tarefas, recomendações e comunicações. Colabore com sua organização e a equipe de impacto.	Centro de atividades	Proprietário da plataforma de impacto, usuário de impacto
Explore Iniciativas e Aceleradores que fornecem informações, recomendações e informações para acelerar a jornada de realização de valor.	Iniciativas e aceleradores	Proprietário da plataforma de impacto, usuário de impacto
Assuma o controle da integridade da sua plataforma e receba suporte técnico premium com suporte por telefone de entrada 24 horas por dia, 7 dias por semana e tempo de resposta de caso aprimorado.	• Integridade da plataforma • Suporte ao desenvolvedor de impacto • Observador de instância de impacto	Proprietário da plataforma de impacto, usuário de impacto, administrador de impacto
Crie e gerencie sua jornada de valor personalizada, incluindo a previsão e a criação de valor, a gestão contínua, a otimização e a validação do valor realizado.	Jornada de valor	Proprietário da plataforma de impacto, executivo de impacto, autorizador de permissões de impacto

Tradução automática

Benefício	Recurso	Usuário
Entenda e priorize as capacidades do produto, exiba roadmaps de adoção de produto e assinaturas para sua instância da ServiceNow.	Adoção de produto	Proprietário da plataforma de impacto, executivo de impactoR
Acesse os recursos de aprendizado e coaching disponíveis de cursos sob demanda, com ênfase na importância da educação e dos benefícios.	Benefícios e uso: • Kit de ferramentas de adoção • Créditos de aprendizado • Treinamento sob demanda • Certificações técnicas • Desconto de treinamento	Usuário do Impacto, Proprietário da plataforma
[End]		

Tradução automática

[store-future: BEGIN review]

Configurando o impacto[espaço reservado]

O Impact é entregue a você com o mínimo de configuração técnica necessária. Muitas das etapas de configuração envolvem planejamento em sua organização.

Visão geral da configuração

1. Impacto do acesso [espaço reservado]

O acesso ao Impact é habilitado pela equipe do Impact, que envia ao proprietário da plataforma do Impact um URL específico para fazer login no portal do Impact.

2. Gestão de usuários de impacto

Para acessar vários níveis de Impacto, uma função deve ser atribuída a você. Seu administrador de impacto pode atribuir as funções apropriadas a você. Consulte [Gestão de usuários de impacto](#) para obter informações adicionais.

3. Jornada de valor

O ciclo de vida da jornada de valor começa com a criação do plano gráfico de valor, que captura seus objetivos de negócio, que são metas de alto nível vinculadas a resultados mensuráveis que ajudam a ilustrar o valor ao longo do tempo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Impacto do acesso [espaço reservado]

O acesso ao Impact é habilitado pela equipe do Impact, que envia ao proprietário da plataforma do Impact um URL específico para fazer login na instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de impacto ou proprietário da plataforma de impacto

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure usuários para Impacto.

Procedimento

[End]

Tradução automática