



# Tecnologia Yokohama

Última atualização: 18/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

Tradução automática

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

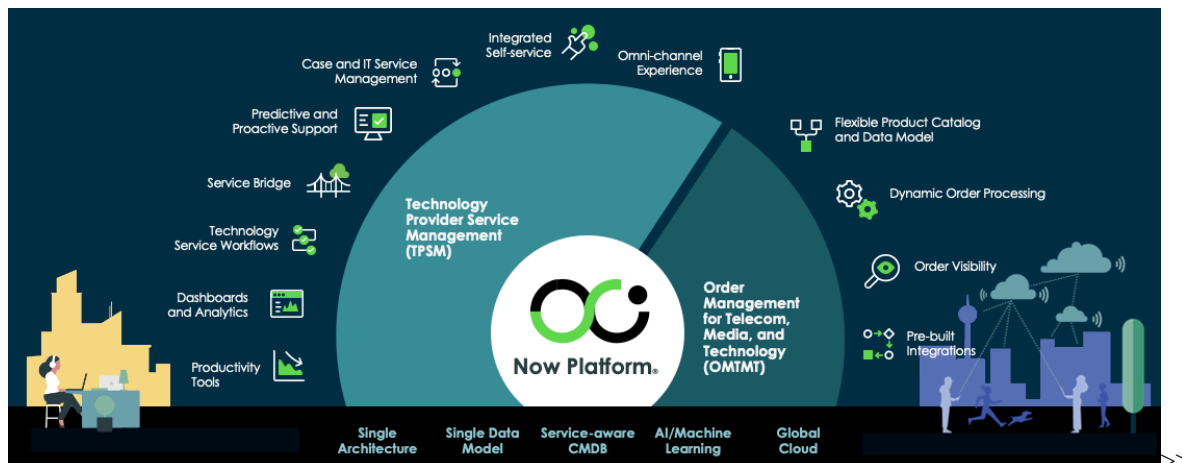
# Índice

Tecnologia Setor.....	4
Gestão de serviços de provedores de tecnologia.....	9

Tradução automática

# Tecnologia Setor

A solução do setor ServiceNow® Tecnologia inclui as aplicações Gestão de serviços de provedores de tecnologia e Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Essas aplicações reúnem atendimento ao cliente, operações, gestão de pedidos e ecossistemas de parceiros para que os provedores de tecnologia possam escalonar seus negócios para capitalizar sobre a oportunidade de rápido crescimento de "tudo como serviço".



Veja o para saber como as soluções ServiceNow podem ajudar os provedores de tecnologia.

## Eleve a experiência do cliente e escale para crescer

Os provedores de tecnologia devem digitalizar seus negócios para acompanhar as mudanças constantes, pois seus produtos e serviços evoluem a cada inovação. A demanda por serviços gerenciados e baseados na nuvem também está aumentando, e os clientes têm expectativas mais altas. Para permanecer no topo, os provedores de tecnologia devem repensar seus processos internos e as experiências do cliente.

Ao usar o Now Platform, os provedores de tecnologia podem agregar mais valor aos clientes digitalizando fluxos de trabalho entre equipes e a cadeia de valor.

### Usos

	<p><b>Forneça ótimas experiências para clientes e funcionários</b></p> <p>Reúna o atendimento ao cliente e as operações digitalizando fluxos de trabalho entre equipes para melhorar a visibilidade e proporcionar experiências contínuas.</p>
	<p><b>Conectar a cadeia de valor</b></p> <p>Conecte experiências de compra, suporte e serviço em minutos para clientes e parceiros que usam o Now Platform.</p>
<p>Fornecer suporte proativo</p>	<p><b>Forneça uma experiência de serviço proativa completa</b></p> <p>Otimize a experiência com fluxos de trabalho automatizados nos principais processos</p>

Tradução automática

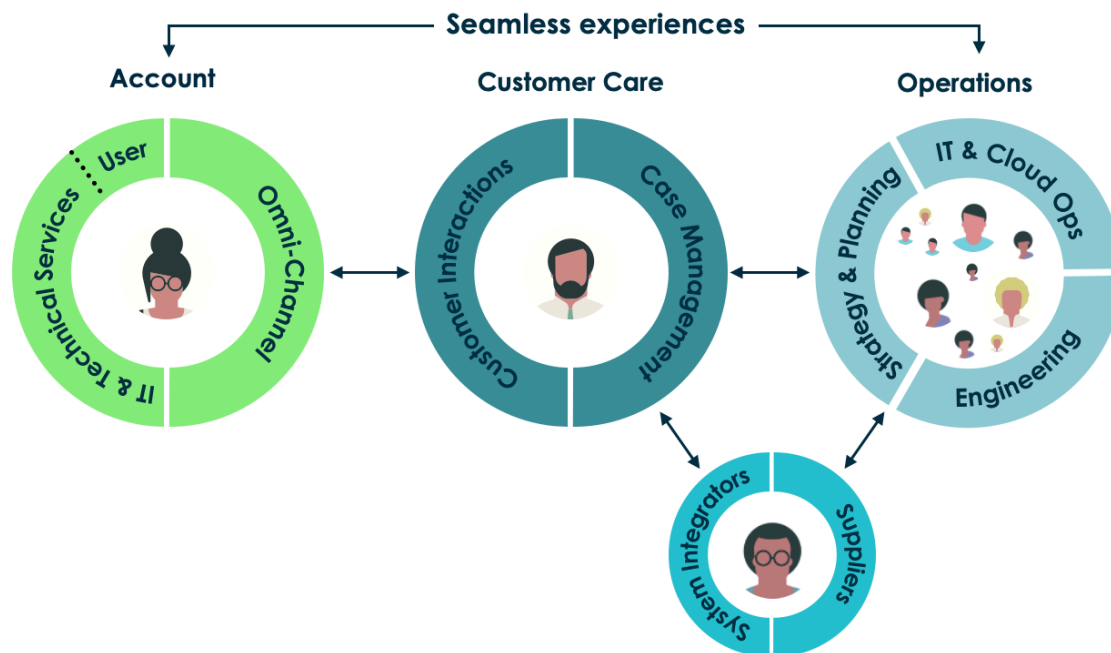
Usos



**Acelere o tempo de lançamento no mercado e a receita**

Aumente a receita mais rapidamente com um catálogo de produtos flexível e processamento de pedidos dinâmico.

**Forneça ótimas experiências para clientes e funcionários**

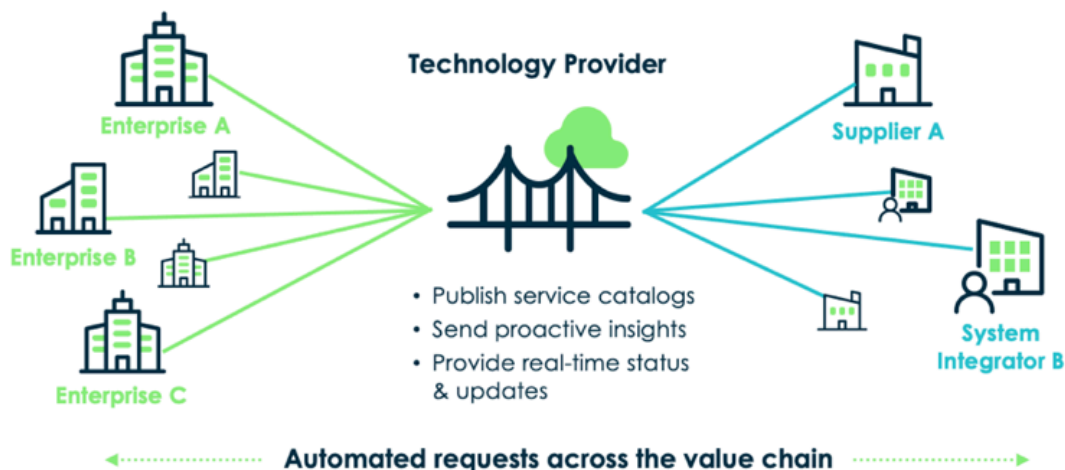


Tradução automática

Gestão de serviços de provedores de tecnologia reúne atendimento ao cliente, operações e o ecossistema de parceiros para proporcionar ótimas experiências a clientes e funcionários. Executando no baseado em IA Now Platform, os provedores de tecnologia podem:

- Expanda o autoatendimento e reduza o custo de serviço com capacidades ricas em recursos e integração perfeita com as equipes de operações e o ecossistema de parceiros.
- Forneça atendimento proativo monitorando alertas recebidos por sistemas de eventos, comunicando avisos de serviço aos clientes e resolvendo problemas mais rapidamente com a resolução automatizada de problemas.
- Aumente a produtividade do agente e da equipe com ferramentas eficientes, fluxos de trabalho digitalizados entre equipes, análises e relatórios.

## Conectar a cadeia de valor com Central de controle de serviços



Central de controle de serviços, que está incluído com Gestão de serviços de provedores de tecnologia, recria como os provedores de tecnologia se conectam a clientes e parceiros empresariais que já usam o Now Platform. Ao criar uma configuração simples, o provedor de tecnologia pode fornecer experiências de compra, suporte e serviço para seus clientes em minutos.

Central de controle de serviços integra catálogos de serviços e capacidades de fluxo de trabalho. Os catálogos de serviço são publicados e atualizados rapidamente, e as solicitações de serviço são automatizadas em toda a cadeia de valor com visibilidade total. Os provedores de tecnologia podem:

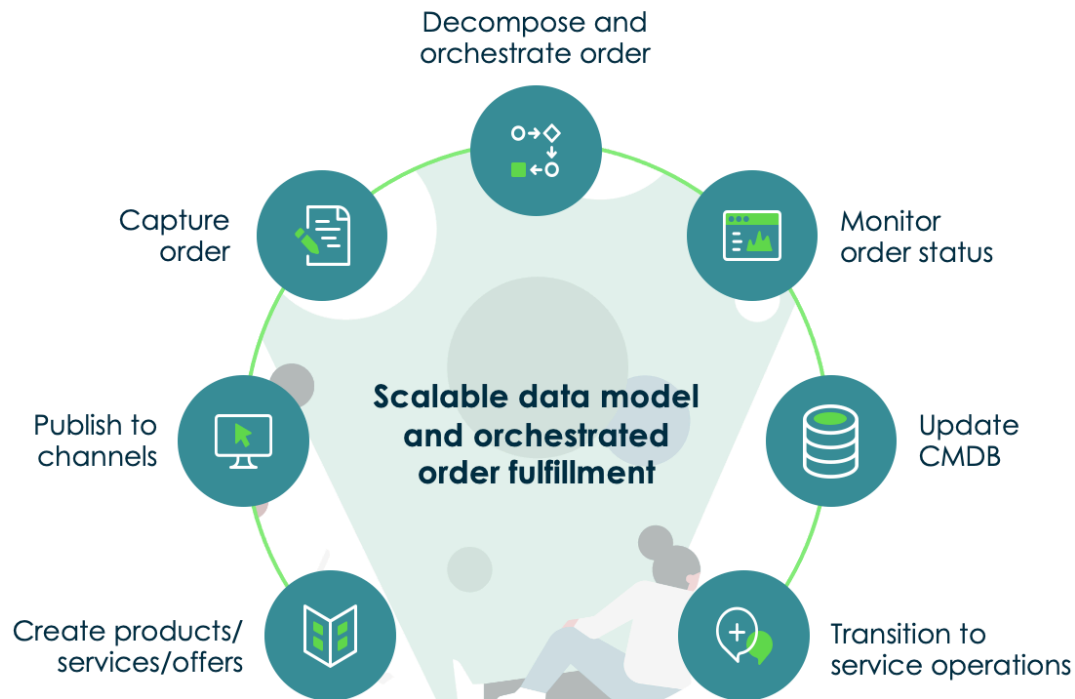
- Aumente as receitas com pedidos e integrações mais rápidos.
- Melhore a satisfação do cliente e os tempos de resolução com experiências de serviço aprimoradas.
- Reduza o custo de serviço com solicitações de serviço estruturadas e fluxos de trabalho de resolução automatizada.

### Fornecer suporte proativo

Proactive Service Experience Workflows, que está incluído com o Gestão de serviços de provedores de tecnologia, capacita o suporte técnico para atender os clientes de forma proativa, transformando informações em tempo real em ações em tempo real. O suporte técnico pode avaliar o impacto dos incidentes em tempo real e gerar automaticamente casos proativos para uma resolução mais rápida. Eles também podem exibir dados de conta relevantes para tomar as decisões corretas.

- Entenda rapidamente o contexto de negócios, incluindo os principais contatos, contratos e produtos vendidos. Avalie a integridade da conta a partir da pontuação de índice de satisfação do cliente, escalas e realizações de ANS. Exiba e analise as tendências operacionais.
- Com Proactive Service Experience Workflows, o suporte técnico pode atender os clientes de forma proativa, transformando informações em tempo real em ações em tempo real. Eles também podem exibir rapidamente dados de conta relevantes para tomar as decisões corretas rapidamente.
- Identifique os clientes afetados, comunique-se diretamente com eles, gere casos automaticamente para uma resolução de problemas mais rápida e obtenha contexto de negócios e dados de conta para tomar as decisões corretas rapidamente (com a conta de operações 360).

## Acelere o tempo de lançamento no mercado e a receita





Order Management for Telecommunications, Media, and Technology ajuda os provedores de tecnologia a capitalizar sobre a oportunidade de crescimento rápido de tudo como serviço. Chegar ao mercado rapidamente, com serviços e produtos que os clientes desejam, é importante. Com Order Management for Telecommunications, Media, and Technology, os provedores de tecnologia podem:

- Inicie produtos e serviços mais rapidamente com um catálogo de produtos e modelo de dados escalonáveis, uma configuração simples e processos reutilizáveis.
- Integre as capacidades do fornecedor rapidamente com Central de controle de serviços.
- Reduza os tempos de entrega de pedidos e o tempo de receita de pedidos complexos com a execução automatizada orientada por catálogo.

### Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar o processo de configuração da solução Tecnologia. Para saber mais, consulte a [Central de sucesso do cliente](#)
- Inscreva-se no [programa de treinamento e certificação de fundamentos de tecnologia da ServiceNow](#) para saber mais sobre a funcionalidade principal e os recursos específicos da versão.
- Solicite as aplicações [Gestão de serviços de provedores de tecnologia](#) e [Order Management for Telecommunications, Media, and Technology](#) e inicie a configuração:
  - [Service Bridge](#)
  - [Configuring Proactive Service Experience Workflows](#)
  - [Install and configure Order Management](#)

## Produtos e recursos

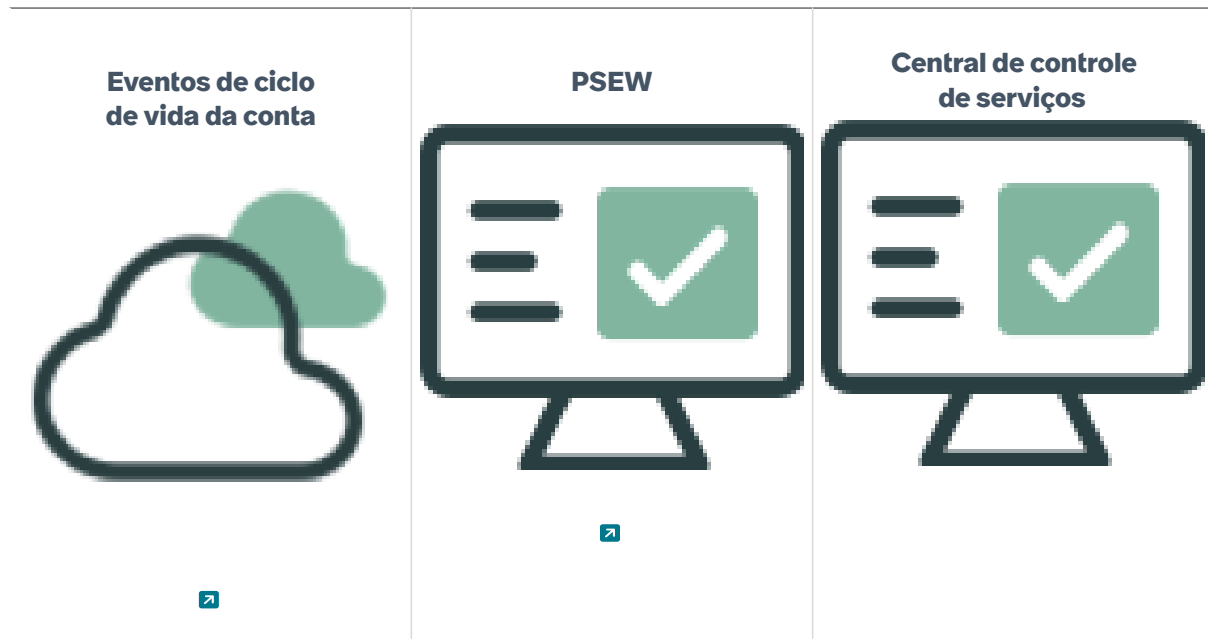
- [Gestão de serviços de provedores de tecnologia](#)
  - [Proactive Service Experience Workflows](#) 
  - [Sales and Order Management](#) 

Tradução automática

## Gestão de serviços de provedores de tecnologia

ServiceNow® Gestão de serviços de provedores de tecnologia conecta toda a sua operação de tecnologia, da rede ao cliente, com uma plataforma para oferecer atendimento proativo e maximizar a disponibilidade e a qualidade do serviço.

Gestão de serviços de provedores de tecnologia inclui as seguintes aplicações:



Tradução automática