



# Washington DC Proactive Service Experience Workflows

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

Tradução automática

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

# Índice

<b>H</b> .....	<b>4</b>
<b>R</b> .....	<b>5</b>
<b>P</b> .....	<b>6</b>
<b>L</b> .....	<b>7</b>
<b>Proactive Service Experience Workflows</b> .....	<b>8</b>
Explorando a arquitetura Proactive Service Experience Workflows .....	9
Arquitetura Proactive Service Experience Workflows.....	10
CMDB Classes de IC para Proactive Service Experience Workflows.....	15
Proactive Service Experience Workflows e Gestão de incidentes dentro de Espaço de operações de serviços.....	15
Configuração do Proactive Service Experience Workflows.....	17
Como instalar Proactive Service Experience Workflows.....	17
Adicionar usuários a grupos de atribuição.....	18
Como usar Proactive Service Experience Workflows.....	19
Sobre a identificação de contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes.....	19
Sobre a escalação de incidentes.....	23
Revisando contas de cliente ou parceiro no Proactive Service Experience Workflows.....	25
Criação automática de casos e atualizações de incidentes.....	28
Criar um caso a partir de uma solicitação de mudança.....	30
Sobre mensagens usadas em fluxos de trabalho de escalação no Proactive Service Experience Workflows.....	31
Manipulação de notificações de tíquete de problema.....	32
Referência do Proactive Service Experience Workflows.....	39
Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows.....	39



# R

---

Tradução automática



L

---

Tradução automática

# Proactive Service Experience Workflows

Ofereça suporte de ponta a ponta, entendendo o impacto do cliente e oferecendo comunicação transparente para todas as partes envolvidas no processo de suporte.

A imagem a seguir mostra os principais recursos do Proactive Service Experience Workflows.

**Proactive Service Experience Workflows**

As a Telecommunications, Media, and Technology service provider deliver purpose built technical support workflows to external customers.

**Core Capabilities**

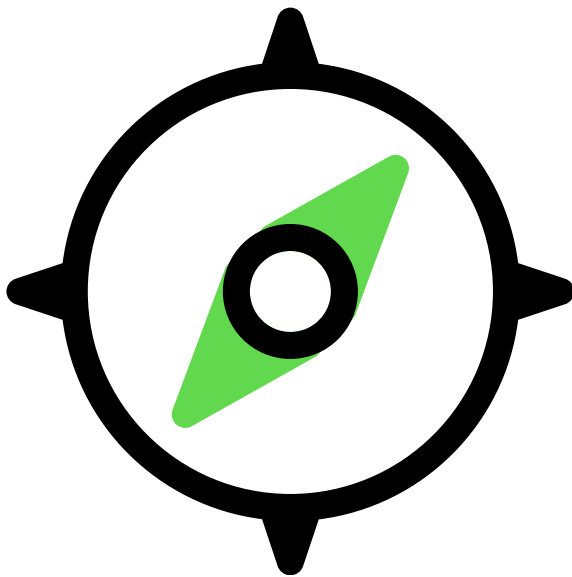
- Enhanced IT Service Management forms inside of Service Operations Workspace
- Operations Account 360
- Decision driven incident escalation workflows
- TMF 621 API Open Incident Support

**Dependencies**

- Customer Service Management
- IT Service Management
- Service Operations Workspace plugin
- Proactive Service Experiences Workflow plugin

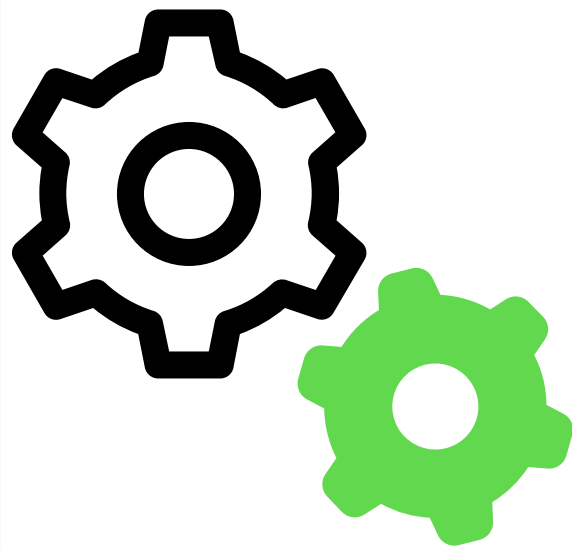
Tradução automática

Explorar



Saiba como os provedores de serviço e os clientes usam Proactive Service Experience Workflows.

Configurar



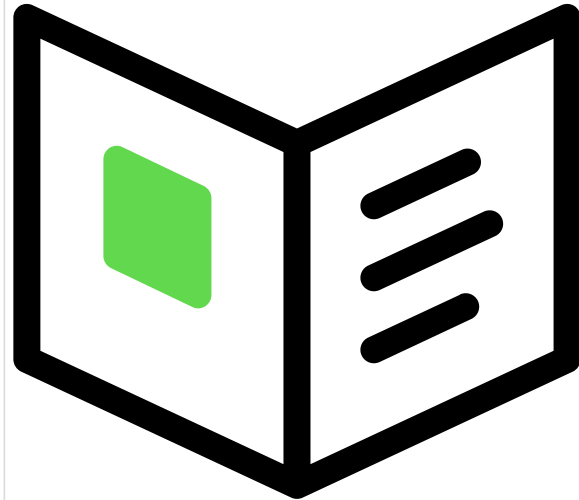
Planeje e configure sua implementação.

Usar

Referência



Usando Proactive Service Experience Workflows.



Obtenha detalhes sobre a separação de domínio para Proactive Service Experience Workflows.

## Explorando a arquitetura Proactive Service Experience Workflows

Saiba como você pode usar a aplicação Proactive Service Experience Workflows para iniciar automaticamente fluxos de trabalho que resolvem incidentes iniciados pela rede e notificam proativamente os clientes afetados.

### Solicitar aplicativos na Store

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

### Habilidades do Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows Ofereça suporte de ponta a ponta, entendendo o impacto do cliente e oferecendo comunicação transparente para todas as partes envolvidas no processo de suporte. Os provedores de serviços de telecomunicações, mídia ou tecnologia podem:

- Identifique as contas de cliente afetadas com base em um ou mais itens de configuração associados a serviços ascendentes que estão vinculados a uma base de instalação.
- Com a Conta de operações 360, use os dados de ITSM e CSM para fazer uma busca detalhada nas contas do cliente e visualizar as principais informações sobre a conta.
- Gere casos proativos que incluem sincronizações de determinados campos na inserção do caso, resolução de incidente ou fechamento de uma solicitação de mudança.
- Reduza a configuração administrativa e a sobrecarga com formulários aprimorados de incidente e solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços.
- Resolva casos menores sem intervenção de agentes de suporte ao cliente.

- Forneça recursos para que os agentes de suporte técnico se comuniquem com clientes externos sem navegar entre o incidente ou as solicitações de mudança e os registros de caso associados.
- Use cinco fluxos Flow Designer exclusivos que podem ser modificados para atender às suas necessidades de negócios.
- Escale incidentes para uma ação mais rápida com base em uma tabela de decisão pré-configurada.
- Usar classes de IC estendidas CMDB comuns à infraestrutura de borda de SD-Wan
- Crie registros de incidentes de determinados clientes de API com base nos padrões da REST API do TM Fórum TMF621.
- Use funções dedicadas que permitem que os agentes de suporte técnico vejam as aplicações ITSM e CSM e.

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

Você também pode adicionar classes às CMDB classes de IC que têm como destino a infraestrutura de borda SD WAN como parte da aplicação CMDB CI Class Models. Consulte [CMDB Classes de IC para Proactive Service Experience Workflows](#) para obter mais detalhes.

## Arquitetura Proactive Service Experience Workflows

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

Os principais componentes são os seguintes:

- Fluxos e subfluxos
- Fases de escalação
- Tabelas de decisão
- Mensagens
- Regra de negócios
- Scripts de cliente
- Propriedades do sistema
- Funções
- Grupos de atribuição
- Espaço de operações de serviços

### Fluxos e subfluxos

Um fluxo de trabalho é acionado quando um incidente é criado com a categoria SD-WAN e uma destas cinco subcategorias:

- Falha no link
- Falha do dispositivo
- Falha de protocolo

- Falha no link Soft-WAN
- Falha de software

Cada categoria tem subfluxos para cada grupo de atribuição e um nível de escalação para um total de 27 subfluxos. Esses subfluxos são um ponto de partida criado principalmente para indisponibilidades de operações de rede, mas podem ser reutilizados e estendidos para outros casos de uso.

## Fases de escalação

As cinco fases de escalação são as seguintes:

- Triagem
- Investigação L1
- Investigação L2
- Investigação L3
- Resolução

Proactive Service Experience Workflows O usa esses valores de fase para acionar a decisão apropriada na tabela de decisão da Política de escalação de incidentes [sys\_hub\_flow]. Esta tabela aciona o subfluxo correto durante a escalação do incidente. Durante cada fase de escalação, uma tarefa de incidente é criada e mantida para esse grupo de atribuição. As informações do incidente são sincronizadas com a tarefa de incidente de uma regra de negócios e incluem o seguinte:

- Descrição resumida
- Prioridade
- Estado
- Anotações de trabalho que a pessoa atribuída no grupo de atribuição adiciona ao incidente
- Conteúdo da mensagem incorporado ao incidente pelo fluxo de trabalho

## Tabelas de decisão

Com base na condição definida, Flow Designer funciona com a tabela de decisão Política de escalação de incidentes [sys\_hub\_flow] para determinar qual subfluxo gerar em determinados pontos de escalação.

## Mensagens

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

## Regras de negócios

A regra de negócios Sincronizar com tarefa de incidente tsm determina as informações que são sincronizadas do incidente para a tarefa de incidente, incluindo:

- Descrição resumida
- Prioridade
- Estado
- Grupo de atribuição
- Designado
- Anotações de trabalho que a pessoa atribuída no grupo de atribuição adiciona ao incidente

## Funções

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

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

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

## Grupos de atribuição

Os fluxos de trabalho envolvem o pessoal relacionado à rede, incluindo coordenadores e engenheiros de rede. Todos os grupos de atribuição têm a função do sistema `sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER`.

### **i** Nota:

Esses grupos de atribuição são um ponto de partida, criado principalmente para suporte à operação de rede.

#### Coordenador de rede

As tarefas e responsabilidades do coordenador de rede são as seguintes:

- Gerenciar e fazer a triagem de incidentes dos sistemas de gestão de rede
- Avalie o impacto e defina a prioridade do incidente
- Atualizar os serviços afetados e criar casos para os clientes afetados
- Correlacione incidentes com os incidentes em aberto ou solicitações de mudança usando Assistência do agente
- Atribua incidentes e coordene com a engenharia de rede

#### L1- Engenheiro de rede

As tarefas e responsabilidades do L1 - engenheiro de rede são as seguintes:

- Solucionar problemas de incidentes de rede
- Envolver Serviço de campo agentes, fornecedores terceirizados e OEMs para retomar a operação normal do serviço
- Acionar os processos Gestão de mudanças e Gestão de problemas

### **L2 - Engenheiro de rede**

As tarefas e responsabilidades do L2 - engenheiro de rede são as seguintes:

- Solucionar problemas de incidentes de rede
- Envolver Serviço de campo agentes, fornecedores terceirizados e OEMs para restaurar a operação normal do serviço
- Acionar os processos Gestão de mudanças e Gestão de problemas para introduzir mudanças benéficas ou executar a análise de causa raiz

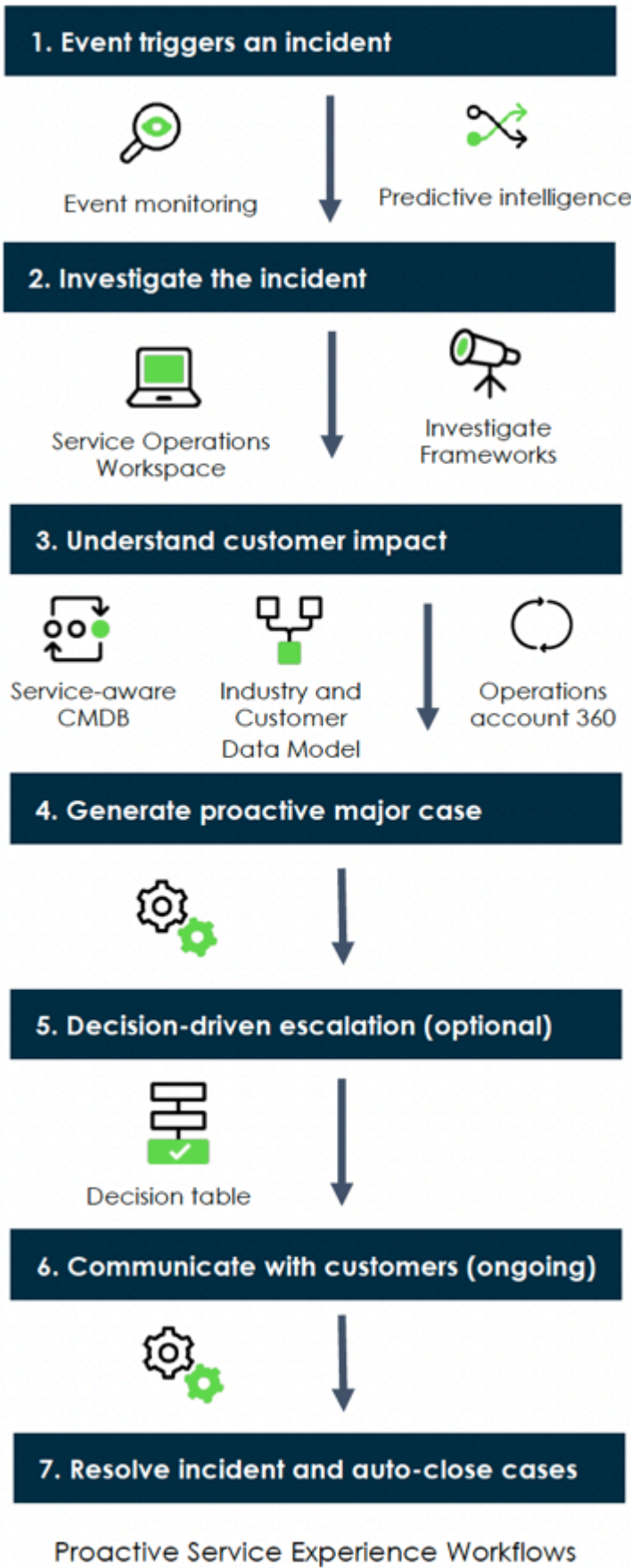
### **L3 - Engenheiro de rede**

As tarefas e responsabilidades do engenheiro L3 - são as seguintes:

- Solucionar problemas de incidentes de rede
- Envolver Serviço de campo agentes, fornecedores terceirizados e OEMs para restaurar a operação normal do serviço
- Acionar os processos Gestão de mudanças e Gestão de problemas para introduzir mudanças benéficas ou executar a análise de causa raiz

## **Processo do Proactive Service Experience Workflows**

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



Tradução automática

## CMDB Classes de IC para Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows adiciona cinco Configuration Management Database (CMDB) classes de item de configuração (IC) que têm como destino a infraestrutura de borda SD WAN como parte da aplicação CMDB CI Class Models.

### **i** Nota:

Para saber mais sobre essa aplicação, consulte [CMDB CI Class Models](#).

### Classes de IC do CMDB para fluxos de trabalho de garantia de telecomunicações

Classe	Descrição	Classe de IC estendida
Controlador de SD WAN	Dispositivo que fornece gestão de dispositivos físicos ou virtuais para todos os Edges de SD-WAN	cmdb_ci_Servidor_Hardware
Borda de WAN do SD	Funções de rede (físicas ou virtuais) que estão localizadas entre o serviço de Conectividade subjacente e o serviço SD-WAN	cmdb_ci_netgear
Porta de Borda SD WAN	Soquete em um dispositivo de rede que se conecta a uma rede externa	cmdb_ci_netgear
Circuito de rede	Caminho discreto entre dois ou mais pontos que habilitam serviços de conectividade de telecomunicações	cmdb_ci
Borda do provedor	Ponto de conectividade entre a porta de borda SD WAN e a rede principal do provedor de serviços	cmdb_ci_netgear

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

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

### Exibição do Espaço de operações de serviços

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

- **Listas:** selecione a guia **Listas** no Espaço de operações de serviços. Na guia Listas, um agente de rede pode analisar as listas individuais de incidentes e tarefas e tomar a ação apropriada.

O exemplo a seguir mostra a guia Lista.

## Guia Lista

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

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

## Exibição do registro

Tradução automática

## Exemplo

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

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

1. Um sistema de gestão de falhas externas usando a integração TMF 621 envia um alerta que aciona a criação de um registro de incidente com os seguintes valores:
  - Descrição resumida e descrição: Vmanage\_10001 falhou ao reiniciar depois que uma mudança foi implementada.
  - Item de configuração: Vmanage\_10001 (classe de IC de SD-WAN)
  - Categoria: SD-WAN

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

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

## Configuração do Proactive Service Experience Workflows

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

### Como instalar Proactive Service Experience Workflows

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

## Antes de Iniciar

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

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
  - Customer Service Management
  - Customer Service with Service Management
  - Espaço de operações de serviços

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

## Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Proactive Service Experience Workflows (sn\_ind\_tsm\_sdwan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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

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

### **i** Importante:

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

5. Selecione **Instalar**.

## Adicionar usuários a Proactive Service Experience Workflows grupos de atribuição

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

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

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

## Como usar Proactive Service Experience Workflows

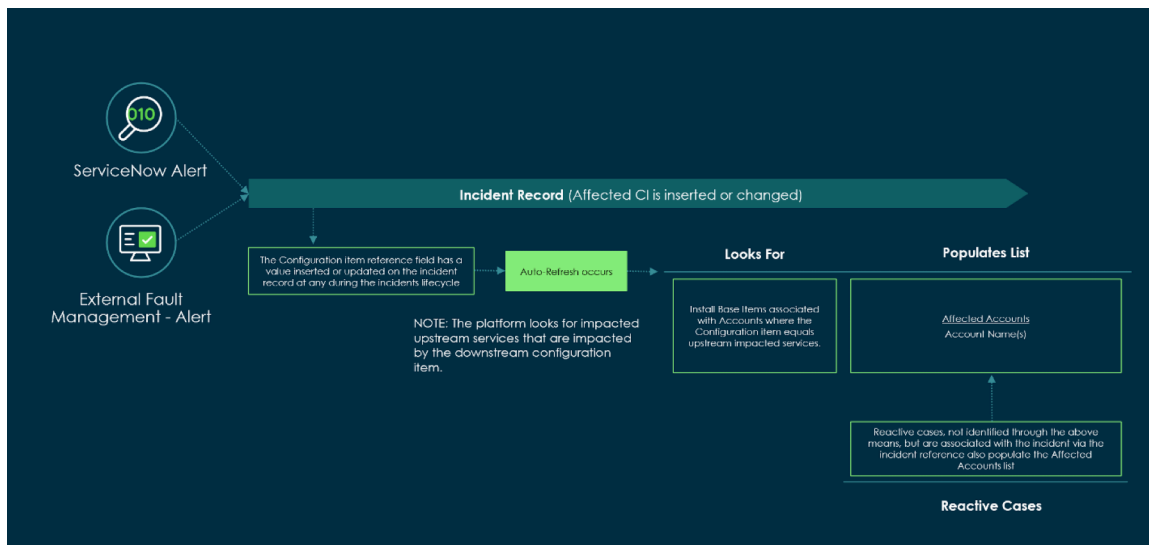
Ao usar Proactive Service Experience Workflows, você pode ajudar a resolver incidentes iniciados pela rede e notificar proativamente os clientes afetados. Esta aplicação aprimora a aplicação Gestão de incidentes para problemas comuns de serviço de SD-WAN que são detectados pelos sistemas de gerenciamento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

## Sobre a identificação de contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes

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

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

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



**Nota:**

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

**Como criar um incidente no Proactive Service Experience Workflows**

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

**Antes de Iniciar**

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER, admin

**Procedimento**

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

**Formulário de incidente**

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.
Descrição	Explicação detalhada do incidente.
Número	Número de incidente exclusivo gerado pelo sistema.
Empresa	Conta do cliente que teve um problema de rede.
Solicitante	Usuário que entrou em contato com você sobre um problema.
Local	Localização do solicitante.
Canal	Método de comunicação usado para criar o incidente. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bate-papo</li> <li>○ E-mail</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Telefone</li> <li>○ Monitoring</li> <li>○ Autoatendimento</li> <li>○ Virtual agent</li> <li>○ Entrar</li> </ul>
Estado	Estado do incidente por meio de vários estágios de resolução.
Impacto	Medida do efeito de um incidente ou problema.
Urgência	Medida de quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente ou problema tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	Com base no impacto, na urgência e na rapidez com que a resolução pode ser concluída.
Service	Serviço de negócios afetado.
Oferta de serviço	Oferta de serviço que consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço para as opções de disponibilidade, escopo, preço e embalagem.
Item de configuração	Item de configuração afetado.
Grupo de atribuição	Grupo que trabalha no incidente.
Atribuído a	Usuário que trabalhará nesse incidente. Se o <b>Grupo de atribuição</b> mudar, o campo <b>Atribuído a</b> será limpo.
Comentários adicionais	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem exibir os incidentes podem ver os comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as etapas que foram realizadas para resolvê-lo, se aplicável.
Categoria e subcategoria	Tipo de problema. Depois de selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.

#### 4. Selecione **Salvar**.

#### Resultado

O incidente é criado.

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

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

#### Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

### Procedimento

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

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

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

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

#### **i** Nota:

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

12. Se você quiser atualizar a causa provável do incidente, selecione a guia **Causa** e salve sua mensagem.
13. Resolva um incidente selecionando **Resolver** no registro do incidente.

Na janela pop-up Resolver, insira o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Resolver**.

**Nota:**

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

**Resultado**

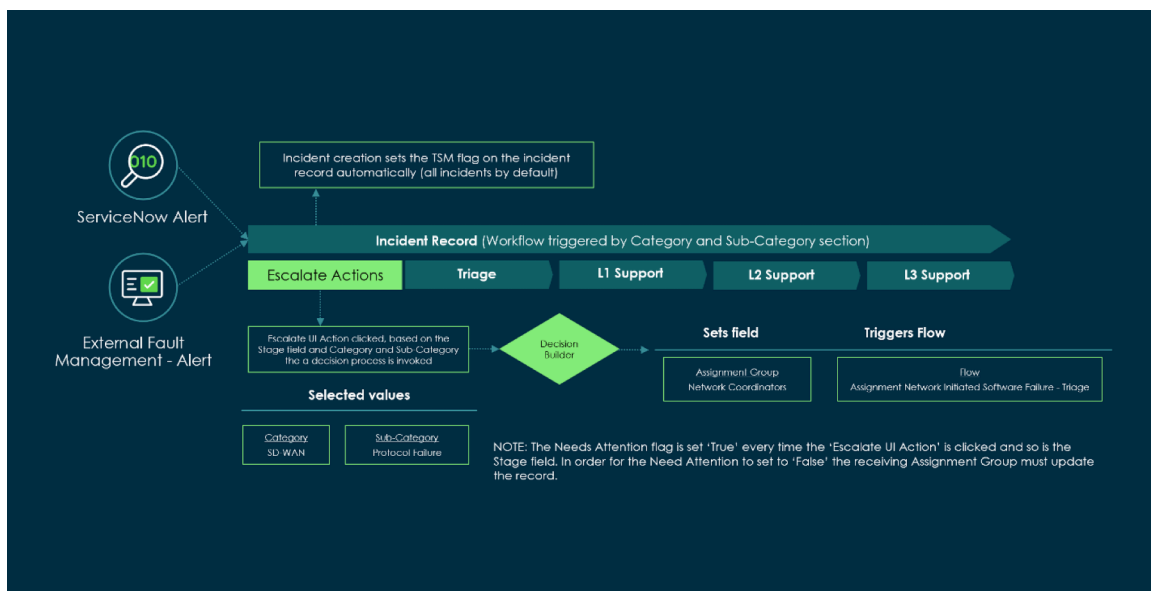
Quando o incidente é resolvido, ele aciona o fechamento automático de casos relacionados.

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

**Sobre a escalação de incidentes**

Uma escalação pode ser acionada quando um incidente é criado com a categoria e subcategoria apropriadas e a opção de **IU Escalar** é acionada no Espaço de operações de serviços.

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



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

- Categoria: SD-WAN
- Subcategoria:

- Falha do link
- Falha do dispositivo
- Falha do protocolo
- Falha no link de Soft-WAN
- Falha de software

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

- Triage
- Investigação L1
- Investigação L2
- Investigação L3

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

Conditions	Category	Subcategory	Stage	Assignment Group	Flow
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

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

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

**Nota:**

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

### Escalar um incidente no Proactive Service Experience Workflows

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

## Antes de Iniciar

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

### **i** Nota:

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

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_core.noc\_agent

## Procedimento

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

## Resultado

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

## Revisando contas de cliente ou parceiro no Proactive Service Experience Workflows

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

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

- Quem é o cliente ou parceiro e quais produtos, serviços, ativos e itens de configuração foram vendidos para ele.
- Para quem são os principais contatos para o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro.
- Qual é a pontuação de CSAT para o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro.
- Como o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro estão acompanhando de uma perspectiva de ANS para o mês.
- Quais incidentes graves, casos e escalações estão afetando as contas.

- Quantas tarefas estão sendo encerradas, por tipo, e quantas estão sendo abertas a cada 12 semanas.
- Artigos de conhecimento específicos e itens do catálogo desenvolvidos para a conta. Com essas informações, seus agentes podem obter informações sobre o que o cliente ou parceiro deseja e quais ações precisam ser tomadas.

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

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

Para saber mais sobre como obter as informações da conta, consulte [Revisar uma conta usando a Exibição em 360 no Proactive Service Experience Workflows](#).

## Revisar uma conta usando a Exibição em 360 no Proactive Service Experience Workflows

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_core\_noc\_agent

### Procedimento

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

#### **i** Nota:

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

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

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

### Página de informações da conta: guia Visão geral da conta

Campo	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Membros da equipe deste cliente. Clique em <b>Exibir tudo</b> para ver a lista de todos os membros da equipe.

Campo	Descrição
Contatos principais do cliente	Contatos importantes deste cliente. Clique em <b>Exibir tudo</b> para ver a lista de todos os principais contatos do cliente.
Cartões de pontuação única	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contratos</li> <li>○ Direitos</li> <li>○ CSAT</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> Os resultados são das avaliações vinculadas à Pesquisa de Satisfação do Cliente pronta para uso fornecida pelo plug-in Core CSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Casos de escalação</li> <li>○ Produtos Vendidos</li> <li>○ Base de instalação</li> <li>○ Ativos</li> <li>○ Itens de configuração</li> </ul>
Trabalho de assistência técnica em andamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tarefas encerradas</li> <li>○ Novas tarefas semanais vs Tarefas fechadas</li> <li>○ Realização de ANS de tarefa do mês atual</li> </ul>
Mudanças	Solicitações de mudança geradas por sua conta
Problemas	Problemas relacionados à conta
Incidentes	Incidentes relacionados à conta
ANS de incidentes	ANS de incidentes relacionados à conta
Indisponibilidades	Indisponibilidades relacionadas à conta
Solicitações	Solicitações relacionadas à conta
Casos	Casos relacionados à conta
Painel lateral contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anexos</li> <li>○ Modelos</li> <li>○ Assistente de Conta</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> Você também pode pesquisar Incidentes graves, Casos graves, Conhecimento, Artigos ou Itens do catálogo.</p>

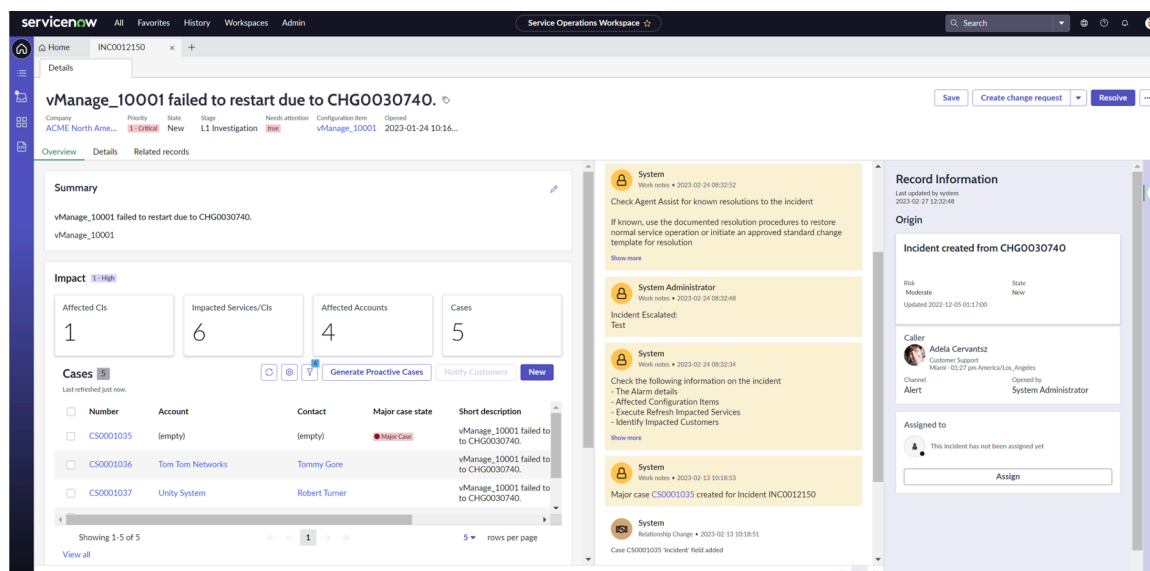
5. Na página Registros relacionados, as listas padrão fornecidas são:

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

## Criação automática de casos e atualizações de incidentes

Os casos são criados automaticamente a partir de incidentes quando o sinalizador **Gerar casos proativos** é selecionado.

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



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

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

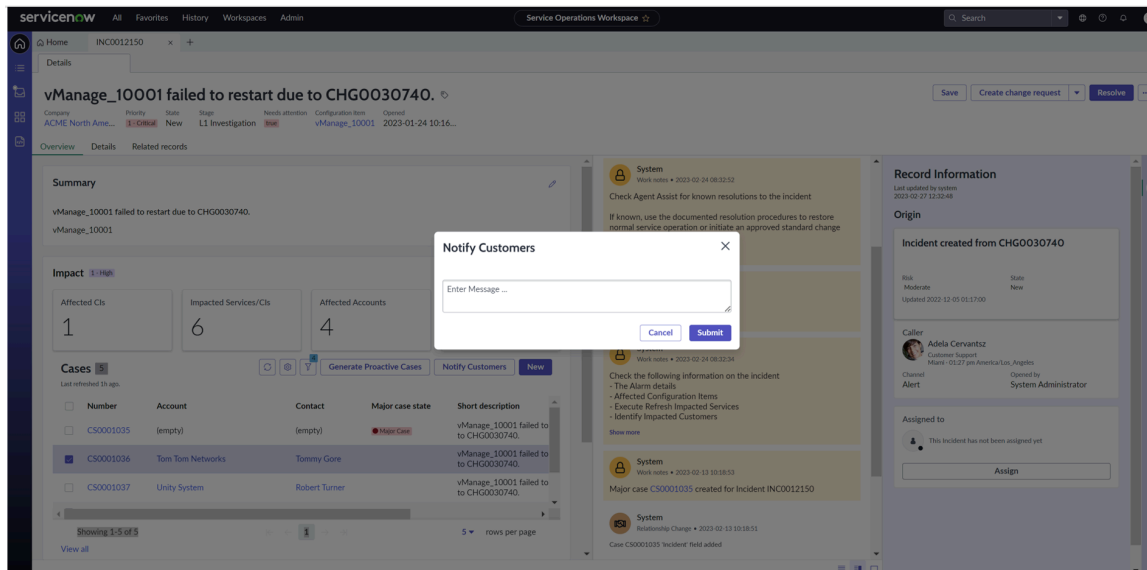
O administrador pode especificar os campos que devem ser passados para os registros de caso do registro de incidente primário para atender às necessidades de negócios.

## Notificar informações do caso para os clientes

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

Tradução automática

Insira sua mensagem de notificação e selecione **Enviar**. A mensagem é incluída na seção Comentários adicionais com o registro do caso e enviada ao cliente. Quando um cliente responde a esses comentários por e-mail ou no portal CSM, esses comentários são copiados para o registro do incidente. O engenheiro de suporte técnico pode exibir a resposta ou qualquer outro feedback fornecido ao analisar o caso.



Tradução automática

**Nota:**

Para habilitar este recurso, siga estas etapas:

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

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

### Como definir o limite de caso principal para casos gerados automaticamente

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

#### Antes de Iniciar

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

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

## Procedimento

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

### **i** Nota:

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

5. Clique em **Atualizar**.

## Criar um caso a partir de uma solicitação de mudança

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

### Antes de Iniciar

Um fluxo de trabalho de mudança foi acionado. Um grupo de atribuição com as datas de início e término planejadas já foi definido.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um fluxo de trabalho de mudança em Proactive Service Experience Workflows é acionado, você pode identificar os clientes e sistemas que são afetados pela solicitação de mudança. Você pode criar automaticamente os casos individuais para os clientes afetados ou notificar seus clientes sobre as indisponibilidades.

## Procedimento

1. Em *Espaço de operações de serviços*, navegue até **Lista > Mudanças > Em aberto** e selecione um registro de mudança.
2. **Opcional:** Em um registro de mudança existente, atribua a solicitação de mudança a um engenheiro de suporte.
3. Expanda a seção Escopo e impacto e selecione o cartão **ICs afetados**.
4. Para ver quais serviços foram afetados, selecione o cartão **Serviços afetados** e, em seguida, **Atualizar serviços afetados**.  
  
A instância inicia uma ação para atualizar os serviços afetados e para encontrar as contas afetadas.
5. Consulte a lista de indisponibilidades selecionando o cartão **Indisponibilidades**.
6. Para ver quais contas são afetadas, selecione o cartão **Contas afetadas**.
7. Na seção Detalhes, altere o estado do registro de mudança para **Autorizar**.  
Os casos dos clientes afetados são criados automaticamente.
8. Selecione um caso na lista de casos criados e selecione **Novo**.
9. Notifique um cliente selecionando o caso do cliente e selecionando **Notificar clientes**.
10. Na janela pop-up Notificar clientes, insira uma anotação descritiva sobre o caso e selecione **Notificar**.

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

### **i** Nota:

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

11. Quando o gerenciador de mudanças autorizar o registro de mudança e o status mudar para **Programado**, você poderá atualizar o estado selecionando **Implementar**, **Revisar** e salvando o registro.
12. Selecione o código de resolução na lista suspensa, insira as anotações de resolução antes de fechar a solicitação de mudança e atualize o estado selecionando **Fechar**.

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

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

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

### Personalizar arquivos de mensagens para Proactive Service Experience Workflows

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

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

#### Procedimento

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

## Manipulação de notificações de tíquete de problema

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

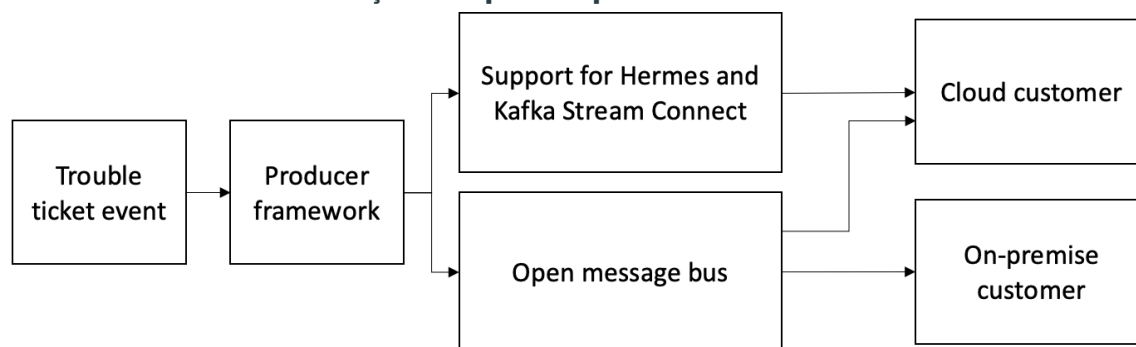
### Visão geral

O tíquete de problema no ecossistema TMF é um incidente que rastreia e resolve problemas relatados pelo cliente, indisponibilidades de rede ou outros problemas. Um incidente de tíquete de problema pode ser criado em de forma reativa ou proativa. Na abordagem reativa, um incidente é gerado após a realização da análise de causa raiz (RCA) em um caso que é relatado devido a uma falha do sistema. Na abordagem proativa, um incidente é gerado após o recebimento de alertas, permitindo que o desempenho do RCA ou da análise de impacto de serviço (SIA) avalie o impacto nos serviços. Com o recurso de notificação de tíquete de problema, você pode enviar os detalhes do incidente para os sistemas de saída.

### Estrutura de notificação de tíquete de problema

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

#### Modelo de dados de notificação de tíquete de problema



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

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

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

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

### Produção de notificações de tíquete de problema de saída usando o Hermes

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

## Visão geral

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

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

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

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

## Pré-requisitos

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

## Fluxo de trabalho

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

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

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

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

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

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

## Tópicos relacionados

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

## Produção de notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagem em aberto

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

### Visão geral

Nesta arquitetura orientada por eventos, as notificações são produzidas para o barramento de mensagem aberto da sua instância ServiceNow. A estrutura contém sincronização de tópico e mecanismos do seletor de tópico. O mecanismo de sincronização de tópico sincroniza os tópicos que você criou na instância ServiceNow com o barramento de mensagem aberto. Quando o evento ocorre na estrutura do, o mecanismo do seletor de tópico escolhe o tópico relevante e publica a mensagem no tópico usando um proxy REST. Os clientes podem consumir a notificação de saída do barramento de mensagens em seu sistema externo.

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

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

### Pré-requisitoss

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

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

### Fluxo de trabalho

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

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

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

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

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

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

Para saber mais sobre o método de envio de mensagens para o seletor de spoke, consulte [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) e [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#) .

7. Os clientes podem consumir a mensagem em seu Proxy REST de barramento de mensagens.

#### Tópicos relacionados

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

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

### Uso da estrutura do produtor para notificações de saída

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

### Propriedades do sistema

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

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
sn_api_notif_mgmt.event.log	<p>Nível de registro em log a ser gravado nos logs de depuração. Você pode selecionar os seguintes níveis de registro em log:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>emerg</b>: falha total.</li> <li>• <b>alert</b>: corrupção do sistema de um banco de dados, por exemplo.</li> <li>• <b>crit</b>: normalmente usado para erros de hardware, por exemplo.</li> <li>• <b>err</b>: quaisquer erros.</li> <li>• <b>aviso</b>: qualquer aviso</li> <li>• <b>aviso</b>: possível ação necessária, mas não essencial.</li> <li>• <b>Informações</b>: nenhuma ação necessária.</li> <li>• <b>depurar</b>: geralmente não é usado, exceto para capturar tudo para detecção de falhas.</li> </ul> <p>Valor padrão: <b>erro</b></p>	Cadeia de caracteres
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_delivery_config	<p>Define configurações de publicação de mensagens são publicadas usando o Hermes Messaging Service, o Open Message Bus ou ambos os barramentos de mensagens. Você pode usar os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>openMessageBus</b></li> <li>• <b>Hermes</b></li> <li>• <b>ambos</b></li> </ul> <p>Valor padrão: <b>openMessageBus</b></p>	Cadeia de caracteres
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	<p>Número máximo de registros que o programador extrairá da fila de entrada para uma execução do programador. Este valor é usado em conjunto com o parâmetro <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code>.</p>	Inteiro

Tradução automática

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor padrão: <b>200</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul> <p>Por exemplo, se o limite do lote estiver definido como 50 e o máximo de registros estiver definido como 200 e se o número de registros na fila de entrada for 130, o programador extrairá três lotes diferentes de registros em uma única execução; dois com 50 registros e um com 30 registros. Se o número de registros na fila de entrada for 220, o programador extrairá quatro lotes de 50 registros e os 20 registros restantes não serão processados até a próxima execução do programador.</p> <p>Ao definir este valor, você também deve considerar o tempo que levará para o programador processar vários lotes e definir o valor de <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> de acordo.</p>	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.size</code>	<p>Número de registros que o programador extrai e processa da fila de entrada em um lote.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor padrão: <b>200</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.max.retries</code>	<p>Número máximo de tentativas para adquirir um bloqueio mutex nos registros da fila de entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>100</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro

### Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
sn_api_notif_mgmt.schedule.max.run	<p>Tempo máximo, em milissegundos, que o trabalho programado pode ser executado antes que ele falhe e relate um erro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>90000</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script	<p>Tempo máximo, em milissegundos, de espera entre as tentativas de adquirir um bloqueio mutex nos registros na fila de entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>100</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro

### Fluxo de trabalho da estrutura do produtor

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

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

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

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

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

### Tópicos relacionados

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

[Produção de notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagem em aberto](#)

## Desativar notificação de tíquete de problema

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

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Regras de negócios**.
2. Selecione as seguintes regras de negócios e desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
  - Criar evento de tíquete de problema
  - Evento de mudança de estado do tíquete de problema
  - Evento de mudança de atributo de tíquete de problema
  - Criar evento de tíquete de problema para o caso

## Referência do Proactive Service Experience Workflows

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

### Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows

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

### Nível de suporte: Padrão

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

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

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

### Visão geral

Proactive Service Experience Workflows (TAW) é uma série de fluxos de trabalho que aprimoram a aplicação Gestão de incidentes e sua integração com processos de fluxo de trabalho do

cliente, como Case Management e Gestão de serviços de campo. Isso significa que Proactive Service Experience Workflows não requer nenhum suporte adicional à separação de domínio porque os aplicativos básicos já fornecem esse suporte. Para saber mais, consulte [Proactive Service Experience Workflows](#).

**Tópicos relacionados**

[Domain Separation para provedores de serviço](#) 