



Gestão de serviços 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

Gestão de serviços..... 4

 Ativar Gestão de serviços..... 4

 Ativar outras aplicações da Gestão de serviços..... 4

 Estados da gestão de serviços..... 6

 Personalização do fluxo de estado..... 6

 Exemplo de fluxo de estado..... 11

 Implicações da desabilitação de fluxos de estado de SM..... 12

 Referência de instalação da Gestão de serviços principal..... 14

 Instalado com o Gestão de serviços principal..... 14

 Manutenção planejada..... 32

 Ativação do Manutenção planejada..... 32

 Como gerenciar planos de manutenção..... 35

 Exemplos de plano de manutenção..... 45

 Separação de domínios e Manutenção planejada..... 48

 Gestão de serviços de instalações..... 48

 Visão geral do Facilities Service Management..... 49

 Gestão de solicitações em uma aplicação Gestão de serviços..... 140

 Criação de solicitação..... 141

 Estados de solicitação..... 143

 Solicitar aprovações..... 144

 Métodos de atribuição de agente..... 145

 Colaborar em uma solicitação..... 152

 Fechar uma solicitação..... 152

 Configuração da gestão de tarefas de solicitação..... 152

 Gestão de solicitações Soluções Análise da plataforma..... 158

Tradução automática

Gestão de serviços

A Gestão de serviços (SM) refere-se às ServiceNow aplicações de gestão de serviços que você instala, como a Gestão de serviços de instalações. Cada uma dessas aplicações permite que você gerencie funções de negócios que exigem um fluxo de trabalho do tipo de solicitação em que as solicitações são aprovadas, qualificadas, atribuídas e concluídas.

Ativar Gestão de serviços

O plug-in Gestão de serviços principal é ativado automaticamente quando você ativa qualquer aplicação de gestão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como assinar uma aplicação de gestão de serviços, consulte [Ativar Gestão de serviços de instalações](#).

O plug-in Gestão de serviços principal também ativa os plug-ins a seguir, caso ainda não estejam ativos.

- Atribuição automática
- Gestão de ativos
- Formatador de fluxo de processo
- Fluxos de estado
- Gestão de conhecimento V3
- Gestão de habilidades
- Gestão de territórios
- Documentos gerenciados
- Atividades da Tarefa
- Geolocalização da Gestão de serviços
- Suporte de criptografia
- Workbench
- Check-list

Tópicos relacionados

[Formatador do fluxo de processos](#)

[Fluxos de estado](#)

[Documentos gerenciados](#)

Ativar outras aplicações da Gestão de serviços

Depois que o plug-in Gestão de serviços principal for ativado, você poderá ativar outras aplicações SM, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações. Você também pode ativar portais do CMS para cada uma dessas aplicações SM para adicioná-las ao Portal de gestão de serviços.

Tradução automática

Outros plug-ins SM a serem ativados

Plug-in	ID	Descrição
Gestão de serviços de instalações	com.snc.facilities.core	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por localização em uma planta baixa. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. Gestão de serviços de instalações está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível até a descontinuação. Prestação de serviços no local de trabalho fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo KB0867184 Processo de descontinuação na base de conhecimento Now Support.
Gestão de serviços de instalações Portal do CMS	com.snc.facilities.core.cms	Exibe a aplicação SM de Automação de serviço de instalações no portal da Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços de campo	com.snc.work_management	Fornecer suporte para programar e gerenciar o trabalho no local.
Gestão de serviços de campo Portal do CMS	com.snc.work_management.cms	Exibe a aplicação Gestão de trabalho SM no portal da Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços financeiros	com.snc.finance_service_automation	Descontinuado em 1º de fevereiro de 2023.
Finance Service Management Portal do CMS	com.snc.finance_service_automation.cms	Exibe a aplicação Finance Service Automation SM no portal da Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Prestação de serviços de RH: núcleo	com.snc.hr.core	Fornecer um modelo básico de dados e segurança para sistemas de RH.
Prestação de serviços de	com.snc.hr.core.cms	Exibe a aplicação SM de Automação de serviço de Recursos Humanos no portal da Gestão de

Tradução automática

Outros plug-ins SM a serem ativados

Plug-in	ID	Descrição
RH: Core Portal do CMS		serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços para assuntos jurídicos	com.snc.legal_service_automation	Descontinuado em 1º de fevereiro de 2023.
Portal do CMS para Gestão de serviços jurídicos	com.snc.legal_service_automation.cms	Exibe a aplicação SM de automação de serviços jurídicos no portal da Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Gestão de serviços de marketing	com.snc.marketing_service_automation	Descontinuado em 1º de fevereiro de 2023.
Portal do CMS da Gestão de serviços de marketing	com.snc.marketing_service_automation.cms	Exibe a aplicação SM do Marketing Service Automation no portal da Gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.

Estados da gestão de serviços

Da criação até o fechamento, as solicitações de trabalho da aplicação SM (por exemplo, ordens de serviço e solicitações de instalações) e suas respectivas tarefas seguem um ciclo de vida rastreado pelo **Estado** campo em Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações.

O ciclo de vida é controlado por meio de regras de negócio e ações de IU que são atualizadas automaticamente pelo sistema.

Nota:

O **Estado** O campo no registro é sempre somente leitura.

Tópicos relacionados

[Personalizar um fluxo de estado](#)

Personalização do fluxo de estado

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados nas aplicações de Gestão de serviços.

Um administrador pode executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou excluir estados.
- Acione eventos em transições de estado específicas.
- Faça a transição para outro estado automaticamente quando os dados em uma solicitação ou sua tarefa mudam, ou mude os estados manualmente quando o usuário clica em um botão.
- Limite a lista de seleção do campo Estado aos estados finais que são transições válidas do estado inicial fornecido.
- Controle a visibilidade e o comportamento dos campos selecionados em uma tabela de destino quando os registros nessa tabela mudarem de estado.
- Crie fluxos de estado personalizados. Desative a opção **Fluxos de estado habilitados** na tela de configuração. A criação de fluxos de estado personalizados requer conhecimento de script.

i Nota:

Usuários com a função `wm_admin` podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de ordem de serviço e fluxos de tarefa de trabalho. Usuários com a função `lines_admin` podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de solicitação de instalações e fluxos de tarefa de solicitação. Usuários com a função `wm_admin` não podem manipular registros de instalações e usuários com a função `lines_admin` não podem manipular registros de ordem de serviço.

Como funcionam os fluxos de estado de tarefa e solicitação de SM

Os fluxos de estado substituem o processo padrão que controla como as solicitações e suas tarefas associadas se movem entre os estados. O sistema ServiceNow cria regras de negócio, scripts de cliente e ações de IU que executam as transições e os controles de campo especificados. Esses elementos de programação permanecem em uso enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes. Quando os fluxos de estado em uma tabela da aplicação SM são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela. Você pode limitar as seleções do campo Estado a estados válidos para a transição, com base no estado inicial.

Os fluxos de estado fornecem os seguintes controles:

- **Transições manuais:** uma ação de IU, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição ou um script, inicia uma transição.
- **Transições automáticas:** uma regra de negócio, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição e um script, inicia uma transição quando são feitas mudanças em uma solicitação ou tarefa.

Recursos disponíveis com fluxos de estado

- **Transições personalizadas:** personalize a ordem em que os estados podem mudar para solicitações e registros de tarefa.
- **Controles de campo:** controle o comportamento e a visibilidade de campos específicos quando uma tarefa muda de estado ou atinge um estado final especificado.
- **Lista de seleção de estado:** limite os valores oferecidos em um campo de estado de registro de tarefa a estados válidos para essa transição. Este é o mesmo client script que o sistema cria para gerenciar controles de campo para transições de estado.
- **Eventos:** acione eventos quando ocorrer uma transição de estado ou quando um registro atingir um estado final específico.

Estados inicial e final

Você pode criar um fluxo de estado personalizado para processamento que deve ocorrer quando um registro de tarefa faz uma transição específica de um estado para outro. Esses registros exigem um estado inicial e um estado final, e o processamento ocorre durante a transição entre os estados. Para executar algum processamento quando um registro de tarefa atinge um estado final específico, você só precisa definir o estado final. Em alguns casos, um fluxo de estado pode ter somente um estado inicial, como quando você precisa executar algum tipo de limpeza após o cancelamento de uma tarefa. Um fluxo de estado pode não ter estado inicial ou final se o processamento no registro se aplicar a mais de uma transição de estado.

A solução é armazenar a regra de negócio ou o client script em um registro de fluxo de estado e criar uma condição para acionar o processamento de qualquer mudança de estado que o exija. Um exemplo disso na gestão de serviços de campo é a regra de negócio Acúmulo de mudanças na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Esta regra de negócio acumula mudanças de estado que ocorrem em tarefas para a ordem de serviço primária.

Substituições do dicionário de fluxo de estado

Ignorar dicionário em um fluxo de estado define o estado inicial de todos os novos registros em uma tabela específica. Você define uma substituição em tabelas que estendem somente uma tabela base, para que suas personalizações sejam aplicadas somente à tabela estendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

Esse é o valor de substituição que se torna o estado inicial de todos os novos registros na tabela nomeada.

2. Clique em **Criar valor padrão**.

O sistema preenche o campo **Substituição de dicionário** com um valor de estado, que é o campo na tabela de tarefas afetada pela substituição. O campo Ignorar dicionário é somente leitura. Depois que a substituição é criada, o sistema oculta o botão **Criar valor padrão** em todos os formulários de fluxo de estado subsequentes para essa tabela.

Anotações de trabalho em fluxos de estado

As anotações de trabalho são uma parte importante do processo de fluxo de estado e são usadas para comunicar informações sobre transições de estado.

O fluxo de estado adiciona anotações de trabalho ao campo **Anotações** de trabalho de qualquer tarefa que faça essa transição. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" no fluxo de estado **Rejeitar**, que ocorre quando a tarefa passa de **Atribuída** para **Expedição Pendente**. Se um agente rejeitar a tarefa e não inserir uma anotação de trabalho, essa anotação informará ao expedidor por que a tarefa reapareceu na fila de expedição. As anotações de trabalho adicionadas por um agente que rejeita a tarefa são anexadas às anotações de trabalho herdadas do fluxo de estado.

Essas regras se aplicam às anotações de trabalho de fluxo de estado:

- Para um fluxo de estado sem **estado Inicial**, a anotação de trabalho é adicionada sempre que a tarefa faz a transição para o **estado Final**.
- Para um fluxo de estado com um **estado inicial** e um **estado final**, a anotação de trabalho é adicionada somente quando a tarefa faz a transição desse estado inicial para esse estado final.
- Se dois fluxos de estado com anotações de trabalho tiverem o mesmo **estado final**, mas apenas um tiver um **estado inicial**, o sistema adicionará as anotações de trabalho do fluxo de estado com o estado inicial. Isso corresponde melhor à anotação de trabalho de fluxo de estado para a transição mais importante entre os estados inicial e final específicos. No exemplo aqui, as informações de anotação de trabalho são mais pertinentes a uma tarefa que passa de **Atribuída** para **Expedição Pendente** do que a uma tarefa que atinge o estado Expedição Pendente de um estado inicial indeterminado.

Tópicos relacionados

[Personalização do fluxo de estado](#)

[Estados de solicitação](#)

[Estados da tarefa de solicitação](#)

Controles de campo em fluxos de estado

Você pode definir controles para campos individuais que são impostos quando um registro faz a transição entre estados.

As configurações na seção Controles do campo do formulário Fluxo de estado permitem que você aplique controles do campo quando o sistema detecta uma transição de estado especificada ou quando o estado final é o estado atual quando o formulário é aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

Por exemplo, você pode desejar que o campo **Problema** esteja visível quando um incidente for movido para o estado **Aguardando problema**. Se o estado do incidente mudar para **Aguardando informações do usuário**, oculte o campo **Problema** e torne o campo **Solicitante** obrigatório.

Configure registros de fluxo de estado somente com um estado final e crie o comportamento correto para cada estado final que você deseja controlar. Isso garante que os controles do campo sejam definidos corretamente quando o usuário seleciona um novo estado e também quando o usuário retorna o campo **Estado** de um registro ao estado original. Somente especifique uma transição de estado completa, com um estado inicial e final, quando você quiser um comportamento específico para essa transição de estado precisa.

Nota:

Fluxos de estado usam client scripts para impor controles do campo. É possível que suas configurações sejam alteradas por políticas de IU existentes, que são executadas após os client scripts.

Tópicos relacionados

[Estados de solicitação](#)

[Estados da tarefa de solicitação](#)

Acionar eventos em mudanças de estado

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado.

Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script. Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o sistema ServiceNow cria uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para <table name>** para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para o estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

Para criar um evento que dispara quando uma tarefa de ordem de serviço passa de um estado inicial de **Trabalho em andamento** para um estado final de **Encerrado concluído**:

Procedimento

1. Registre um novo evento na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] chamada `task.closed`.
2. Navegue até Fluxos de **estado Fluxos** de **tarefas de trabalho**.
3. Abra o registro de fluxo de estado **Fechar Concluído**.
4. Selecione `task.closed` no campo **Evento** e salve suas mudanças.

O sistema ServiceNow cria automaticamente uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para wm_task**.

Recriar fluxos de estado

Você pode recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre o `sys_ids` existente e o novo.

Quando você usa um arquivo XML para importar um registro de fluxo de estado para uma instância, o sistema tenta corresponder os estados de entrada com os estados existentes, comparando `sys_ids`. Como os `sys_ids` de itens em uma lista de seleção podem variar entre as instâncias, o sistema pode falhar ao corresponder aos estados, mesmo que sejam idênticos.

Quando há falha na correspondência, os estados inicial e final dos registros afetados são deixados em branco ou contêm valores numéricos. Para reparar esses registros, navegue até **Fluxos de estado > Administrador > Recriar Fluxos de estado**. Esse módulo executa um script que compara o valor numérico de cada item na lista de seleção do campo **Estado** até encontrar uma correspondência no registro de fluxo de estado importado.

Limpeza de fluxo de estado

As regras de negócio, client scripts e ações de IU que o sistema cria automaticamente para executar transições personalizadas existem somente enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes.

Quando todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Limpeza de fluxo de estado

Elemento	Excluído quando
• Ação de IU • Regra de negócios • Ignorar dicionário	O fluxo de estado que o criou é excluído.
Regra de negócio que processa eventos acionados por um fluxo de estado	Todos os fluxos de estado da tabela especificada que têm eventos configurados são excluídos.
Script do cliente (onLoad)	Todos os fluxos de estado da tabela são excluídos.
Script do cliente (onChange)	Todos os fluxos de estado com controles do campo são excluídos.
Regra de negócio de anotações de trabalho	Todos os fluxos de estado com controles do campo ou anotações de trabalho são excluídos.

Tópicos relacionados

[Personalização do fluxo de estado](#)

[Estados de solicitação](#)

[Estados da tarefa de solicitação](#)

Exemplo de fluxo de estado

Seus processos de negócios podem exigir que as tarefas de ordem de serviço sejam aceitas automaticamente quando expedidas para um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um novo registro de fluxo de estado que automatize a transição de Expedição Pendente para Aceito e ignore o estado Atribuído no qual os agentes podem rejeitar tarefas. Isso evita que o sistema execute o script manual associado a ações de IU. O script automático executa os trabalhos que o script manual executava, como atualizar a data e hora em que a tarefa foi expedida ou para fazer trabalho adicional, como enviar uma notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Serviços de Campo > Fluxos de estado > Fluxos de Tarefas do Trabalho**.
2. Abra o registro **Atribuído** que define uma transição de tarefa de um estado inicial de **Expedição Pendente** para um estado final de **Atribuído**.

Esta é uma mudança de estado automática que ocorre quando o nome de um agente é adicionado ao campo Atribuído e a tarefa é atualizada.

3. Mude o nome do fluxo de estado.

Neste exemplo, altere o nome para **Ignorar aceitação do agente**.

4. Altere o valor no campo **Estado final** para **Aceito**.

Essa transição permite que você ignore o registro de fluxo de estado **Aceitar** que permite que os agentes rejeitem tarefas.

5. Configure os critérios de condição nos seguintes campos:

- **Cadeia de caracteres de condição automática:** essa condição garante que o estado atual esteja em **Expedição Pendente** e que o valor no campo **Atribuído a seja** alterado. Por exemplo, `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
- **Condição automática:** a condição **[Atribuída a] [não está vazia]** garante que todas as tarefas expedidas sejam aceitas automaticamente.
- **Script automático:** O script automático define a hora em que a tarefa foi expedida. Por exemplo, use o método: `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();`

i Nota:

As duas declarações de condição anteriores têm um relacionamento **[and]**. Neste exemplo, a regra de negócio é executada quando uma tarefa em um estado de **Expedição Pendente** é atribuída a qualquer agente.

6. Copie o registro usando o comando **Inserir e permanecer**.

Esta ação incrementa o número de registros e limpa o campo **Regra de negócio**. O sistema cria automaticamente uma nova regra de negócio, usando o nome do novo registro de fluxo de estado. A regra de negócio **Ignorar aceitação do agente** move a tarefa de **Expedição pendente** para **Aceito** automaticamente quando um expedidor insere um nome de usuário no campo **Atribuído a**. Observe que todas as mudanças feitas neste registro de fluxo de estado no futuro são executadas por esta regra de negócio.

7. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.

8. Na lista Fluxos de tarefas de trabalho, localize o registro de fluxo **Aceitar** estado e altere o status **Ativo** para **falso**.

Esta ação desativa a transição que permite aos agentes aceitar tarefas e move o fluxo de estado diretamente de **Expedição Pendente** para **Aceito**.

Implicações da desabilitação de fluxos de estado de SM

Fluxos de estado são usados por aplicações SM para controlar como uma ordem de serviço ou solicitação faz a transição automática de um estado para o outro. Quando os fluxos de estado são desabilitados, vários aspectos do sistema ServiceNow também são alterados, conforme descrito aqui.

Revise as seguintes implicações antes de definir a opção de configuração **Habilitar fluxos de estado** como **Desativada**. Depois que a configuração é salva, os fluxos de estado não podem ser habilitados novamente na interface do usuário.

Quando os fluxos de estado são desabilitados, o comportamento relacionado à transição de estado das seguintes regras de negócio, ações de IU e regras de segurança são afetados.

- **Regras de negócio em solicitações:**

- Validação de mudança de grupo
- Mover tarefas para atribuição pendente
- Expedição orientada por solicitação
- Não atribuído
- Verificar anotações de trabalho

- **Regras de negócio em tarefas:**

- Aplicar método de expedição
- Preencher programação
- Preencher programação - novo SOT (tarefa de ordem de serviço)
- Transições
- Não atribuído

- **As seguintes regras de negócio são executadas parcialmente:**

- A parte de **Criar bloco de anotações e exibir mensagens informativas** que mostra uma mensagem de erro se uma tarefa estiver pendente de expedição e a atribuição automática falhar estiver desabilitada.
- Para a regra de negócio **Validar mudanças**, a única parte que é executada é quando o sistema verifica se há anotações de trabalho e as acumula.

- **Ações de IU em solicitações:**

- Quando o botão **Spam** no formulário de solicitação é clicado, o estado não é alterado, mas as anotações de trabalho indicam que a solicitação foi encerrada como spam.

- **Ações de IU em tarefas:**

- Atribuir a mim
- Exibir tarefa no mapa
- Novo

- **Regras de segurança:**

- Os aspectos baseados no estado das regras de segurança não se aplicam mais. Por exemplo, quando os fluxos de estado estão habilitados, o campo **Descrição resumida** não é editável quando uma solicitação ou tarefa é encerrada como concluída, incompleta ou cancelada. Quando os fluxos de estado estão desabilitados, a **Descrição resumida** é sempre editável.
- Os aspectos baseados em função das regras de segurança continuam a ser aplicados quando os fluxos de estado estão desabilitados.

- **Mudanças adicionais quando os fluxos de estado estão desabilitados:**

- O formatador de fluxo de processo é removido dos formulários de solicitação e tarefa.
- O campo **Estado** pode ser editado nos formulários de solicitação e tarefa.
- Os seguintes campos de configuração foram alterados:
 - **O ciclo de vida do processo** está definido como **orientado por solicitação**.
 - **O método de atribuição para solicitações** está definido como **manual**.
 - **O método de atribuição das tarefas** está definido como **manual**.

- **A aprovação para nova solicitação necessária** está desabilitada.
- **A qualificação necessária para novas solicitações** está desabilitada.
- **O agente deve aceitar ou rejeitar que a tarefa atribuída** está desabilitada.
- **Usar fila de expedição** está desabilitado.

Reativar fluxos de estado

Quando os fluxos de estado de gestão de serviços foram desabilitados, eles não podem ser habilitados novamente na interface do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de estado podem, no entanto, ser habilitados novamente executando um script para cada aplicação de gestão de serviços.

Procedimento

Para cada aplicação de gestão de serviços, execute o seguinte script:

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

Referência de instalação da Gestão de serviços principal

O Service Management Core inclui vários plug-ins de recursos. Cada um desses plug-ins instala vários tipos de componentes para dar suporte ao processo de gestão de serviços.

Instalado com o Gestão de serviços principal

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Gestão de serviços principal.

Os dados de demonstração estão disponíveis com a Gestão de serviços Core.

Tabelas instaladas com a Gestão de serviços Core

As tabelas são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Tabela	Descrição
Requisito de Peça [cmdb_model_part_requirement]	Define um relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e um ativo (peça) necessário para concluir esta tarefa.
Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Armazena modelos de ordem de serviço.
Modelo de Tarefa de Serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Armazena modelos de tarefa de serviço.
Fluxo da Gestão de serviços	Fluxos de estado para Gestão de serviços.

Tabela	Descrição
[sf_state_flow]	
Fluxo de Ordem de Serviço [sf_sm_order]	Fluxos de estado para ordens de serviço.
Fluxo de tarefa de serviço [sf_sm_task]	Fluxos de estado para tarefas de ordem de serviço.
Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Define o relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e os ativos usados para concluir esta tarefa.
Categoria SM [sm_category]	Vincula um único modelo de ordem de serviço a um valor de categoria de ordem de serviço.
Módulo de Configuração de SM [sm_config_module]	Vincula uma configuração a um conjunto de módulos de navegação que são mostrados ou ocultos com base nas definições de configuração.
Configuração de SM [sm_config]	Configuração da aplicação Gestão de serviços.
Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Itens incidentais usados para concluir uma tarefa de ordem de serviço.
Dependência de Grupos de Ordem de Serviço [sm_m2m_group_dependency]	Grupos de expedição que lidam com a programação de grupos de atribuição.
Aplicação do Modelo SM [sm_m2m_model_application]	Vincula as aplicações SM a modelos de hardware e consumíveis usados com frequência no fornecimento de peças.
Conhecimento do modelo de SM [sm_m2m_model_knowledge]	Relaciona qualquer página de conhecimento a qualquer modelo.
IC afetado [sm_m2m_order_affected_ci]	Itens de configuração relacionados a uma ordem de serviço.
Modelos de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_somodel_stmodel]	Vincula modelos de tarefa de serviço a modelos de ordem de serviço.
IC Afetado da Tarefa [sm_m2m_task_affected_ci]	Itens de configuração relacionados a uma tarefa de ordem de serviço.
Contrato da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_contract]	Define um relacionamento entre uma tarefa e um contrato.

Tabela	Descrição
Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Define uma dependência entre duas tarefas de ordem de serviço: a tarefa descendente não pode ser iniciada antes que a tarefa ascendente seja concluída.
Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_template_dependency]	Define uma dependência entre dois modelos de tarefa de ordem de serviço: a tarefa descendente não pode ser iniciada antes que a tarefa ascendente seja concluída.
Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Regras de notificação da Gestão de serviços.
Ordem de Serviço [sm_order]	Define e gerencia o trabalho que precisa ser realizado.
Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define um relacionamento entre uma tarefa de ordem de serviço e um ativo (peça) necessário para concluir esta tarefa.
Tarefa de Serviço [sm_task]	Unidade de trabalho realizado por uma pessoa em uma sessão (um local, um tempo).
Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define um campo e um valor que serão incluídos em um modelo de ordem de serviço.
Ativo de tarefa [task_asset]	Ativos relacionados a uma tarefa.

Propriedades instaladas com a Gestão de serviços Core

As propriedades são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Propriedade	Descrição
Propriedades do núcleo de gestão de serviços	
sm.template.minute.step	Etapa de minuto padrão para campos de data e hora na página de modelo de ordem de serviço. Pode ser substituído para uma aplicação específica, substituindo "sm.template" pelo prefixo de propriedade apropriado. Consulte o registro de configuração da aplicação.
sm.template.hour.step	Etapa de hora padrão para campos de data e hora na página de modelo de ordem de serviço. Pode ser substituído para uma aplicação específica, substituindo "sm.template" pelo prefixo de propriedade apropriado. Consulte o registro de configuração da aplicação.
glide.autodispatch.debug	Se o mecanismo de expedição automática deve gerar logs ao atribuir tarefas.

Funções instaladas com a Gestão de serviços Core

As funções são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Título da função [name]	Descrição
personalizar_read_dictionary	Função que permite aos administradores da aplicação de gestão de serviços a capacidade de ver campos ao modificar controles de campo (por exemplo, campos obrigatórios, campos somente leitura) no formulário de fluxo de estado.
sm_qualifier	Função de qualificador usada ao criar aplicações SM. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
sm_agent	Função de agente usada ao criar aplicações SM. Executa o trabalho em uma tarefa. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
sm_approver_user	Função do usuário aprovador usada ao criar a aplicação SM. Aprova solicitações. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação
sm_initiator	Função do usuário iniciador usada ao criar a aplicação SM. Concede acesso à IU, além de executar as mesmas funções que Básica. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
service_fulfiller	Função que permite aos usuários de gestão de serviços a capacidade de ver os módulos da Central de serviços.
sm_admin	Função do usuário administrador usada ao criar a aplicação SM. Controla todos os dados. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação
sm_basic	Função de usuário básica usada ao criar a aplicação SM. Lê e cria solicitações e acompanha essas solicitações. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
sm_dispatcher	Função do usuário Expedidor usada ao criar a aplicação SM. Programa e atribui tarefas a agentes. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
sm_read	Função de usuário somente leitura usada ao criar a aplicação SM. Esta função é apenas um modelo e não fornece acesso real a nenhum módulo ou registro de navegação.
template_admin	Concede a capacidade de criar e administrar modelos da Gestão de serviços.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de serviços Core

As inclusões de script são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Inclusões de script	Descrição
Manipulador de EstadoDeRequisitoDePeça	Marca um requisito de peça como Originado ou Entregue com base nos pedidos de transferência.
ModelosSM	Cria uma ordem de serviço e tarefas relacionadas a partir de um modelo SM.
SMAutoAssignment	Wrapper Javascript em torno de SNC.SMAutoassignment que determina automaticamente o prefixo de propriedade necessário.
SalasDeEstoqueSM	Recupera e cria depósitos pessoais.
BaseSMControls	Fornece funções usadas para controlar o acesso a registros de gestão de serviços, como regras de configuração e notificação. Modifique a Inclusão

Inclusões de script	Descrição
	de script SMControls para fazer mudanças em vez de modificar esta Inclusão de script.
SMConfigProcessor	Lida com as mudanças feitas na página de configuração. Também lida com o envio de notificações configuradas na página de configuração.
SMTemplateHelper	Código de back-end para a página do modelo SM. Não deve ser personalizado.
AppCreatorCMSCreation	Cria páginas do CMS para apps criados pelo modelo da Gestão de serviços.
SMDateRollup	Acumula as datas das tarefas de ordem de serviço nas ordens de serviço.
SMI18nUtils	Utilitários para internacionalizar a Gestão de serviços e as Páginas de configuração.
SMAJAX	Lida com chamadas AJAX de gestão de serviços.
AJAXMileageCalculator	Calcula custos de milhagem para incidentes.
SMCIControles	Controles de IC da Gestão de serviços para adicionar e remover ICs de pedidos e tarefas.
SharedServiceUtils	Utilitários de serviço compartilhado
SMSourcingDispatch	Contém métodos que oferecem suporte à seção Agenda do agente na parte inferior do pop-up de origem.
SMStateFlowCreator	Métodos para criar fluxos de estado para aplicações baseadas em ESM.
SMAgentStatusAJAX	Wrapper AJAX em torno da função updateStatus disponível em SMScheduleStatus.
SMDateValidation	Verifica se as datas nas tarefas de ordem de serviço são válidas e consistentes entre si em termos de programação.
SMTask	Funções do utilitário de tarefas da Gestão de serviços.
AppCreatorKnowledgeCreation	Métodos para o mecanismo "criador de apps" criar páginas da base de conhecimento.
SMAgentStatus	Código para atualizar o "dentro da programação" e o status de um agente.
SMAppCreator	Métodos para criar aplicações de gestão de serviços.
SMScheduleGrapper	APIs de programação. Obtém tempos de programação de uma tarefa de ordem de serviço em milissegundos. Os horários reais têm prioridade. Se não estiverem disponíveis, retorne os horários programados.
SMTableCreator	Métodos para criar tabelas para aplicações de gestão de serviços
SMControls	Extensão de BaseSMControls. Modifique este script para controlar o acesso a registros de gestão de serviços, como as regras de configuração e notificação
AssetUsageFilters	Filtros de qualificador de referência para AssetUsage.
SMTaskDependency	Coleção de métodos que controlam a integridade dos dados da tabela Dependência de tarefas de ordem de serviço [sm_m2m_task_dependency].
AppCreatorCatalogCreation	Cria um catálogo de aplicações SM.
SMAAssetUsage	APIs de uso de ativo

Inclusões de script	Descrição
SMConstantes	Lista de constantes usadas no campo Estado dos fluxos de Gestão de serviços (SM) (sm_order e sm_task) e tabelas estendidas (por exemplo, wm_order, wm_task).
SMNotifRuleTables	Restringe as tabelas que são exibidas no formulário Regra de notificação de SM à tabela de solicitações e tarefas da aplicação.
SMTransferOrders	Coleção de métodos que criam ou atualizam linhas de ordem de transferência relacionadas à gestão de serviços.
SMPortalCreator	Métodos para criar um portal e relatórios para aplicações baseadas em SM.
WMSourcingAjax	Chamadas AJAX usadas no pop-up "Origem" disponível em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Contém métodos para exibir tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça na seção de árvore (lado esquerdo), excluir e copiar requisitos de peça usando a árvore e recuperar informações de tarefa e informações de agente para a seção inferior.
SMFiltros	Filtros para gestão de serviços.
SMUpgradeManager	Processa a localização de itens da aplicação SM que precisam de upgrades, armazenando informações, atualizando.
SMTemplateMigration	Lida com a migração de modelos SM da versão anterior do Geneva.

Inclusões de client script instaladas com a Gestão de serviços Core

Client scripts são adicionados com a Gestão de serviços Core.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Ocultar campos excluídos	Configuração de SM [sm_config]	Ocultar campos sm_config com base na lista de exclusões.
Iniciar trabalho somente leitura (exp. CHG de viagem)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Inicie o trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não for iniciada.
Iniciar trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não for iniciada	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro após uma mudança de local quando nenhum grupo de expedição ou grupo de atribuição cobre o local da tarefa de ordem de serviço.
Mostrar ou ocultar/limpar campo de contrato	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Se o tipo for Custo do fornecedor, mostre o campo do contrato. Caso contrário, limpe e oculte o campo do contrato.
verificar a ordem da data de início e da data de término	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se a data de início é anterior à data de término.
Atualizar atribuído a (atribuir mudança de grupo)	Ordem de serviço [sm_order]	Atualizar Atribuído a quando o Grupo de atribuição mudar: - limpar o campo Atribuído a.
Atualização de IC	Ordem de serviço	Atualiza o ativo associado e o local com base nas mudanças no IC afetado.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
	[sm_order]	
Preencher local de IC	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o local da ordem de serviço com base no local do IC.
verificação_trabalho_duração	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se a duração do trabalho não é 0 ou está vazia.
Calcular valor total - quantidade	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de milhagem quando a quantidade muda.
Validar duração estimada da viagem	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Certifique-se de que a duração estimada da viagem não seja carregada para a hora de início esperada.
Validar início da viagem programada	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Certifique-se de que o início da viagem programada (com sua duração) seja anterior ao início do trabalho programado.
Modelo selecionado	Ordem de serviço [sm_order]	Preenche o formulário com base nos valores do modelo.
Preencher local do solicitante	Ordem de serviço [sm_order]	Define o campo de local quando o solicitante é alterado.
Verificar se há erros de grupo	Ordem de serviço [sm_order]	Exibe um erro ao carregar se nenhum grupo de qualificação abranger o local da ordem de serviço.
Ocultar listas/campos relacionados não utilizados	Ordem de serviço [sm_order]	Ocultar listas relacionadas que não são relevantes com base na configuração da aplicação
Atualização de IC	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualiza o ativo associado e o local com base nas mudanças no IC afetado.
Novo controle de tipo de campos	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Exibe o tipo de campo apropriado com base na seleção do campo na página de definição do modelo.
Atualização de ativo	Ordem de serviço [sm_order] [sm_order]	Atualiza o item de configuração associado e o local com base nas mudanças no ativo afetado.
Auxiliar de onload de campo	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Exibe o tipo de campo apropriado com base na seleção do campo na página de definição do modelo (onload).
Dependências de modelos de tarefa somente leitura	Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço	Torna o campo dependente somente leitura ao criar dependências

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
	[sm_m2m_task_template_dependency]	de modelo de tarefa na tabela sm_m2m_task_template_dependencies.
Tornar local não obrigatório	Depósito [alm_stockroom]	Torna a localização não obrigatória para o tipo de depósito field_agent
Calcular hora de término (mudança de duração)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Calcula a hora de término estimada em uma tarefa de ordem de serviço com base em uma mudança na duração estimada do trabalho.
Mostrar erro quando nenhuma aplicação estiver instalada	Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Mostrar erro quando nenhuma aplicação estiver instalada.
Calcular valor total - custo por quilômetro	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de milhagem quando a quantidade muda.
Atribuição de prioridade	Configuração de SM [sm_config]	Defina a programação como verdadeira e oculte a atribuição consistente de atribuição de prioridade.
Atualização de ativo	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualiza o item de configuração associado e o local com base nas mudanças no ativo afetado.
Dependências de grupo somente leitura	Dependência do grupo de ordem de serviço [sm_m2m_group_dependency]	Depois de definidos, os campos são somente leitura.
Adicionar Ouvintes de IU de fornecimento	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Configura ouvintes de eventos para mudanças na duração da viagem, duração do trabalho ou início do trabalho esperado para que sejam atualizados automaticamente na IU de fornecimento (se a tarefa for aberta por meio da IU de fornecimento).
verificar window_start	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Verifique se o início da janela é anterior ao fim da janela.
Definir quantidade necessária somente leitura	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo Quantidade necessária como somente leitura quando o número necessário de ativos é originado para o requisito da peça
Mostrar mensagens	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Mostra mensagens se a data de vencimento esperada para a tarefa for posterior à data de vencimento solicitada da solicitação ou se a atribuição automática não funcionar.
Calcular valor total - tipo	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Calcula os custos totais de milhagem quando o tipo muda.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Atualizar atribuído a (atribuir mudança de grupo)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Atualizar Atribuído a quando o Grupo de atribuição mudar: - limpar o campo Atribuído a.
Ocultar campo de grupo	Modelo de Tarefa de Serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Oculto o campo de grupo de expedição quando a fila de expedição está desativada
Ocultar campo de fluxo de estado	Configuração de SM [sm_config]	Quando o fluxo de estado estiver desativado, oculte o campo do formulário.
Verificar TOs antes de reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ao reatribuir ou cancelar a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço, solicite que o usuário cancele todos os pedidos de transferência para depósitos pessoais de uma tarefa se a tarefa tiver apenas pedidos de transferência canceláveis.
Verificar mudança de grupo pós-expedição do grupo	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro ao carregar se nenhum grupo de atribuição cobrir o local da tarefa de ordem de serviço.
Definir Tabelas	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Limite as tabelas às duas tabelas possíveis, se nenhuma for escolhida, defina a primeira como padrão.
Calcular hora de término (mudança de hora de início)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Calcule a hora de término estimada com base na mudança da hora de início esperada. Também verifica se há inconsistências que possam ter sido criadas com o início estimado da viagem.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Sincroniza informações de modelo e quantidade de um registro de uso de ativo com base no ativo ao qual ele faz referência.
ICs afetados do pedido somente leitura	IC afetado [sm_m2m_order_affected_ci]	Torna um campo lido somente quando um valor é selecionado para esse campo.
Redefinir quantidade	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Quando o tipo muda novamente para aluguel de carros, a quantidade é definida novamente como 1.
ICs afetados pela tarefa somente leitura	IC Afetado da Tarefa [sm_m2m_task_affected_ci]	Torna um campo lido somente quando um valor é selecionado para esse campo.
Ocultar campo de grupo	Modelo de Ordem de Serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Oculto o campo do grupo de atribuição se a aplicação não for orientada por solicitação, oculte o campo do grupo de qualificação se a qualificação estiver desativada.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
Verificar TOs antes de reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ao reatribuir ou cancelar a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço, solicite que o usuário cancele todos os pedidos de transferência para depósitos pessoais de uma tarefa se a tarefa tiver apenas pedidos de transferência canceláveis.
Notificar pai no envio	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Atualiza a árvore de origem sempre que um novo requisito de peça é criado dentro da janela pop-up de origem.
Mostrar mensagem de aviso de upgrade de modelos	Configuração de SM [sm_config]	Mostrar mensagem de aviso quando os modelos precisarem ser migrados.
Verificar campos de grupo	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Exibe um erro ao carregar se nenhum grupo de expedição ou de atribuição cobrir o local da tarefa de ordem de serviço.
Certifique-se de que não há quantidade negativa e decimal	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Garante que a quantidade necessária para uma peça seja válida.
Dependências de tarefa somente leitura	Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Tornar o campo dependente somente leitura ao criar dependências de tarefa na tabela sm_m2m_task_order.
Iniciar trabalho somente leitura (mudança de viagem real)	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Inicie o trabalho somente leitura quando a viagem for necessária e não for iniciada. "Programar início da viagem" e "Programar início" são obrigatórios quando "Hora de acompanhamento do agente" está ativado.
Mostrar mensagem de aviso de desabilitar SF	Configuração de SM [sm_config]	Mostra uma mensagem de aviso quando os fluxos de estado estão desabilitados.
Preencher do depósito para entrega	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Define o depósito de origem como o depósito pessoal do usuário conectado ao criar uma ordem de transferência de entrega.
Definir valor antes de enviar	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define o valor dos vários widgets para o valor apropriado antes de enviar o formulário de definição do modelo.
Modelo selecionado	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Preenche o formulário com base nos valores do modelo.
Nome do depósito pessoal por tipo	Depósito [alm_stockroom]	Define o nome de um depósito com base em seu gerente quando ele se torna um depósito pessoal.
Atualizar status do agente	Tarefa de ordem de serviço	Atualize o status do agente atribuído.

Inclusões do client script	Tabela	Descrição
	[sm_task]	
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo
Nome do depósito pessoal pelo gerente	Depósito [alm_stockroom]	Atualiza o nome de um depósito pessoal quando o gerente muda.
Ocultar listas/campos relacionados não utilizados	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Ocultar listas relacionadas que não são relevantes com base na configuração da aplicação.
usar programação	Configuração de SM [sm_config]	Desative a atribuição de prioridade e mostre a atribuição consistente se a programação estiver desativada.
Verificar mudança de local de publicação do grupo	Ordem de serviço [sm_order] [alm_stockroom]	Exibe um erro após uma mudança de local quando nenhum grupo de qualificação cobre o local da ordem de serviço.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços Core

Regras de negócio são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar bloco de anotações e exibir mensagens informativas	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Crie variáveis de bloco de anotações que são usadas para exibir mensagens informativas iniciais na página.
IC afetado alterado ou removido	Ordem de Serviço [sm_order]	Sincroniza o campo de IC primário e a lista relacionada de ICs afetados no formulário de Ordem de serviço.
Verificar anotações de trabalho	Ordem de Serviço [sm_order]	Garante que o campo Anotações de trabalho seja preenchido nas ordens de serviço que fazem a transição para o estado Cancelar.
Definir valores padrão	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Define o campo da tabela por padrão.
Definir depósito pessoal	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Define automaticamente o depósito como o depósito pessoal do usuário conectado para pedidos de transferência de entrega.
Exportar para conjunto de atualizações	Requisito de Peça	Exporta modelos de requisito de peça para o conjunto de

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[cmdb_model_part_requirement]	atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelos de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exporta o link entre o modelo de ordem de serviço e o modelo de tarefa de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelo de tarefa de ordem de serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Exporta modelos de tarefa de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Exportar para conjunto de atualizações	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Exporta modelos de ordem de serviço para o conjunto de atualizações atual e cria um registro sys_metadata_link para associar o modelo à aplicação atual.
Atualização de sincronização de variáveis associadas	Definição de Modelo SM [sm_template_definition]	Sincroniza a definição do modelo com a variável do catálogo associada.
Verificações de data	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Valida a janela, as datas de início e término estimadas e reais.
Preencher local - Novo SOT	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche o local, se possível, com base no local da ordem de serviço primária.
add_model_filter	Global [global]	Filtrar para bucket de slush da aplicação do modelo SM, limita os modelos disponíveis a hardware e modelos de consumíveis.
Redefinir quantidade para 1	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Define o campo de quantidade como 1 quando o tipo é Aluguel de carros.
Validar notificação	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Valida se um usuário ou grupo está selecionado ao inserir ou atualizar uma regra de notificação.
Validar Tipo de Agente de Campo	Depósito [alm_stockroom]	Evita depósitos pessoais duplicados.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Calcular custo	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Ajuda a calcular o custo quando o tipo é milhagem (a partir da versão do Eureka).
Verificar ativo e IC	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Sincroniza ICs afetados e ativos afetados.
Atribuir o agente anterior à tarefa	Tarefa de ordem de serviço [sm_task]	Define o agente anterior sempre que a tarefa atribuída a muda.
Preencher ordem de serviço a partir do modelo	Ordem de Serviço [sm_order]	Preenche uma nova ordem de serviço a partir do modelo de ordem de serviço selecionado como modelo.
Validar quantidade solicitada	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Verifica se a quantidade solicitada em uma linha de ordem de transferência com um requisito de peça não excede a quantidade necessária para atender ao requisito de peça (a partir da versão Eureka).
Fechar ordem de serviço após a conclusão do fluxo de trabalho	Contextos do fluxo de trabalho [wf_context]	Impede o acúmulo de fechamentos de tarefas quando há fluxos de trabalho ativos em ordens de serviço.
Criar subtarefas	Ordem de Serviço [sm_order]	Quando a ordem de serviço sai do estado de rascunho, cria tarefas a partir do modelo se a ordem de serviço for criada a partir do modelo ou cria a tarefa padrão se for orientada por tarefas.
Validar nome do agente de campo	Depósito [alm_stockroom]	Valida se um depósito pessoal tem um agente associado válido.
Criar linha de gasto	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Cria ou atualiza uma linha de gasto com base no custo do incidente quando o incidente é salvo e todas as condições a seguir são verdadeiras: • O estado é Incorrido • O tipo não é Nenhum • O custo não é zero
Validação	Dependência de Grupos de Ordem de Serviço	Valida se a dependência é válida.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[sm_m2m_group_dependency]	
Verificar IC na tarefa de SM	ICs afetados [task_ci]	Verifica se o IC afetado para uma tarefa também é um IC afetado para o pedido.
O tipo de fornecedor requer gerente	Grupo de Usuários [sys_user_group]	O fornecedor é obrigatório para grupos de fornecedores.
Requisitos de peças	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Cria requisitos de peça para uma tarefa de ordem de serviço a partir dos requisitos de peça configurados para um modelo de tarefa de ordem de serviço usado como modelo. Liberar ativos quando não atribuídos ou reatribuídos. Atualize os usos de ativos quando as tarefas forem encerradas.
Aplicar método de expedição	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Atribui automaticamente uma tarefa quando ela é marcada como pronta para atribuição quando o método de atribuição da aplicação é fluxo de trabalho ou automático.
Validação de mudança de grupo	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Valida mudanças nos grupos de atribuição e expedição em tarefas de ordem de serviço.
Atribuir o agente anterior ao pedido	Ordem de Serviço [sm_order]	Define o agente anterior sempre que a ordem atribuída a muda.
ValidateChanges	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Valida se os tipos de grupo de expedição e de atribuição correspondem e se as anotações de trabalho são fornecidas, se necessário.
Transições	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Define uma tarefa como trabalho em andamento quando a tarefa é aceita e o início do trabalho é preenchido.
Sincronizar catálogo	Configuração de SM [sm_config]	Sincroniza o catálogo de aplicações quando a configuração da gestão de serviços muda.
Definir obrigatório por data na exibição	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o requisito de peça exigido por como o início de viagem esperado da tarefa de ordem de serviço associada.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Expedição orientada por solicitação	Ordem de Serviço [sm_order]	Responsável pela expedição de ordens de serviço com base na configuração da aplicação.
Criar bloco de anotações e exibir mensagens informativas	Ordem de Serviço [sm_order]	Crie variáveis de bloco de anotações que são usadas para exibir mensagens informativas iniciais na página.
Impedir loop em TaskTemplateDependencies	Dependência do Modelo da Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_template_dependency]	Impede loops nas dependências do modelo de tarefa
getMainSMMModels	Global [global]	Filtro de bucket de slush ao vincular modelos de tarefa de ordem de serviço a modelos de ordem de serviço.
Contrato de tarefa m2m	Gestão de serviços eventuais [sm_incidentals]	Sincroniza contratos, linhas de gasto e incidentes
Notificação da tarefa	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Envia notificações quando a tarefa muda se os valores mudarem para os campos especificados na página de configuração.
Criar tabelas de bloco de anotações	Regra de Notificação de SM [sm_notification_rule]	Define as tabelas que devem ser exibidas na página de regra de notificação.
Atualizar RC com base em TOL	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Atualiza o requisito de peça quando a linha da ordem de transferência associada muda de fase.
Adicionar ativo removido	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Determina a validade da remoção de ativos e atualiza o ativo removido de acordo.
Adicionar/remover gerente de/para grupo de fornecedores	Grupo [sys_user_group]	Quando o gerente do grupo mudar para um grupo de fornecedores, adicione o novo gerente como membro do grupo e remova o gerente anterior como membro do grupo.
Tipos de grupo de gestão de serviços	Grupo [sys_user_group]	Garante a integridade dos dados para informações de cobertura do grupo de expedição.
Exclusão de IC afetado	ICs afetados [task_ci]	Parte do mecanismo de sincronização entre o campo de IC primário e a lista relacionada de ICs afetados

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		no formulário de Ordem de serviço.
Impedir loop em dependências de tarefas	Dependência de Tarefa de Ordem de Serviço [sm_m2m_task_dependency]	Impede dependências de tarefa de ordem de serviço circular.
Exclusão de SO em cascata	Ordem de Serviço [sm_order]	Excluir tarefas de ordem de serviço e check-lists quando a ordem de serviço for excluída.
Criar depósito pessoal	Função do Usuário [sys_user_has_role]	Cria um depósito pessoal para usuários (se eles ainda não tiverem um) quando uma função de agente for atribuída a eles.
Excluir depósito pessoal	Função do Usuário [sys_user_has_role]	Exclui o depósito pessoal de um usuário quando todas as funções de agente são removidas do usuário.
Validar requisito de peça	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Valida o requisito da peça e verifica a disponibilidade da peça. Valida informações de fornecimento.
Invocar fluxo de trabalho do modelo e mover tarefa	Ordem de Serviço [sm_order]	Inicie o fluxo de trabalho da ordem de serviço e mova as subtarefas para a expedição pendente.
Preencher grupo - Qualificação	Ordem de Serviço [sm_order]	Preenche o grupo de qualificação, se possível, com base no local.
Criar catálogo	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Crie um produtor de registro correspondente se a publicação automática estiver ativada.
Preencher programação	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche os campos de programação se eles ainda não estiverem definidos. Eles serão definidos somente se o estado for alterado para Expedição Pendente.
Notificação de solicitação	Ordem de Serviço [sm_order]	Envia notificações quando a tarefa muda se os valores mudarem para os campos especificados na página de configuração.
Check-list de exclusão em cascata	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Excluir check-lists quando a tarefa de ordem de serviço for excluída.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Bloco de Anotações	Configuração de SM [sm_config]	Cria bloco de anotações para o formulário de configuração de SM.
Validar TOL e verificar a disponibilidade	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Valida as mudanças de estado da linha da ordem de transferência e garante que o ativo esteja disponível no depósito.
Excluir todas as linhas de gasto	Incidentes de SM [sm_incidentals]	Exclua linhas de gasto quando os incidentes forem excluídos.
Preencher programação - Novo SOT	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche os campos de programação se eles ainda não estiverem definidos. Eles serão definidos somente se o estado for alterado para Expedição Pendente.
Preencher local	Ordem de Serviço [sm_order]	Preenche o local, se possível, com base no IC afetado identificado pelo solicitante.
Adicionar como primário se nenhum estiver definido	ICs afetados [task_ci]	Adicione o item de configuração como IC primário afetado se não existir nenhum IC primário.
Acumular mudanças	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Acumular mudanças de estado e tempos de trabalho estimados para a ordem de serviço.
Criar bloco de anotações	Modelo de ordem de serviço [cmdb_serviceorder_product_model]	Define o bloco de anotações para o formulário de modelo de ordem de serviço.
Verificar ativo e IC	Ordem de serviço [sm_order]	Sincroniza ICs afetados e ativos afetados.
Não atribuído	Ordem de serviço [sm_order]	Define o estado da ordem de serviço de volta para pronto quando ele se torna não atribuído.
Prioridade de propagação	Ordem de serviço [sm_order]	Propaga a prioridade da ordem de serviço para as tarefas de ordem de serviço.
Aplicar definições de configuração	Configuração de SM [sm_config]	Processa mudanças no registro de configuração de SM.
Atualizar status do agente	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Atualiza o status de um agente atribuído a uma tarefa.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar bloco de anotações	Modelo de tarefa de ordem de serviço [cmdb_servicetask_product_model]	Define o bloco de anotações para o formulário de modelo de tarefa de ordem de serviço.
Verificar TOs antes de reatribuir	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Define o bloco de anotações para impedir a reatribuição de uma tarefa quando há ordens de transferência em trânsito.
Impedir ICs afetados por pedidos duplicados	ICs afetados [task_ci]	Impedir ICs afetados duplicados
Não atribuído	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Impeça a reatribuição de uma tarefa se houver ordens de transferência em trânsito.
SNC - Executar fluxos de trabalho primários (aprovação)	Aprovação [sysapproval_approver]	Processa fluxos de trabalho de pedido quando a aprovação é definida como "Mais informações necessárias" ou "Duplicado".
getTaskSMModels	Global [global]	Filtro de bucket de slush ao vincular modelos de ordem de serviço a modelos de tarefa de serviço.
Impedir mudança de modelo após a origem	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Impeça a mudança do modelo após a origem do requisito da peça.
Criar AssetUsage quando TOL for entregue	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Crie uso de ativo quando uma linha de ordem de transferência for entregue.
Liberar ativo na exclusão de AssetUsage	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	Tornar o ativo disponível quando o uso do ativo for excluído.
Redirecionar TOL para TO existente na WOT	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Tenta agrupar linhas de ordem de transferência na mesma ordem de transferência para uma ordem de serviço se as linhas da ordem de transferência tiverem os mesmos locais "de" e "para".
Preencher grupo - Expedição/Trabalho	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche o grupo de expedição e os grupos de atribuição quando apenas um grupo de expedição cobre o local de uma tarefa e apenas um grupo de atribuição é coberto pelo grupo de expedição.

Notificações por e-mail instaladas com a Gestão de serviços Core

As notificações por e-mail são adicionadas com a Gestão de serviços Core.

Notificação	Tabela	Descrição
\${Request_Label} criado a partir do e-mail	Ordem de Serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo da Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.
\${Request_Label} alterado	Ordem de Serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo da Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.
\${Task_Label} alterado	Ordem de Serviço [sm_order]	Modelo usado para criar notificações para novas aplicações criadas a partir de um modelo da Gestão de serviços. Esta notificação deve permanecer inativa e não ser usada.

Manutenção planejada

A aplicação Manutenção planejada não é uma aplicação Gestão de serviços, mas funciona com aplicações Gestão de serviços para ajudar as organizações a gerenciar a manutenção preventiva regular de ativos.

Manutenção planejada usa planos de manutenção para acionar a criação de ordens de serviço ou solicitações de instalações. Essas ordens de serviço e solicitações de instalações especificam como executar a manutenção em dispositivos e veículos, ou praticamente qualquer tipo de ativo que precise de manutenção. Ordens de serviço e solicitações podem ser baseadas em:

- Um intervalo de tempo especificado. Por exemplo, depois de vários meses desde que a manutenção anterior foi realizada
- Medidores ou uso. Por exemplo, depois que um número especificado de páginas é impresso ou um número especificado de milhas é percorrido.

Ativação do Manutenção planejada

O plug-in **SM Planned Maintenance** está disponível como uma assinatura separada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

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

2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

i Nota:

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Instalado com SM Manutenção planejada

O plug-in SM Planned Maintenance core também inclui dados de demonstração.

Tabelas instaladas com SM Manutenção planejada

Tabela	Descrição
Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Relaciona um cronograma de manutenção a um registro no sistema (a partir de um ID de documento). Também contém informações sobre a última vez ou valor em que a programação foi executada para o registro e a próxima vez ou valor em que a programação será executada.
Modelo de Programação [sm_m2m_schedule_template]	Relaciona um cronograma de manutenção a modelos de gestão de serviços.
Plano de Manutenção [sm_maint_plan]	Define um plano de manutenção, incluindo a tabela e os registros aos quais o plano se aplica.
Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Define uma programação que faz parte de um plano de manutenção. Uma programação pode ser baseada em duração, medidor, condição ou script.

Funções instaladas com o SM Manutenção planejada

Título da função [name]	Descrição
plano_manutenção_admin	Administrador de manutenção planejada.

Inclusões de script instaladas com SM Manutenção planejada

Inclusão de script	Descrição
UtilitáriosDeManutençãoPlanejados	Utilitários para manutenção planejada.
PlannedMaintenanceAjax	Pontos de entrada AJAX em PlannedMaintenanceUtils.

Client scripts instalados com SM Manutenção planejada

Script de cliente	Tabela	Descrição
Atualizar exibição de campo - mudança de tipo de gatilho	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Atualiza os campos exibidos no formulário de cronograma de manutenção com base no tipo de gatilho selecionado.
Atualizar exibição de campo - mudança de repetição	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Atualiza os campos exibidos no formulário de cronograma de manutenção com base na repetição selecionada.
Atualizar tabela quando o tipo mudar	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza o campo da tabela com base nos modelos selecionados (para planos baseados em modelo).
Validar todos os campos	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Verifica se cada campo é um número positivo; caso contrário, o padrão é 1.
Atualizar tabela quando os modelos mudarem	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza o campo da tabela com base nos modelos selecionados (para planos baseados em modelo).

Regras de negócio instaladas com SM Manutenção planejada

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar registro do plano de manutenção	Ordem de Serviço [sm_order]	Atualiza os registros de manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record] quando uma ordem de serviço é fechada.
Atualizar registros de programação m2m	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Recalcula o próximo valor ou o próximo tempo de execução quando os campos de medidor ou duração mudam.
Mudanças ativas	Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Lida com mudanças no sinalizador ativo de um registro de plano de manutenção.
Inserção ativa	Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Lida com mudanças no sinalizador ativo de um registro de plano de manutenção.
Mudanças ativas	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Lida com mudanças no sinalizador ativo para um cronograma de manutenção.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Mudanças ativas	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Lida com mudanças no sinalizador ativo de um plano de manutenção.
Inserção ativa	Cronograma de manutenção [sm_schedule]	Lida com mudanças no sinalizador ativo para um cronograma de manutenção.
Aplicar plano a novos registros	Plano de manutenção [sm_maint_plan]	Atualiza a regra de negócio para aplicar um plano a novos registros sempre que o campo Aplicar a novos registros for alterado.

Trabalhos agendados instalados com SM Manutenção planejada

Trabalhos agendados	Descrição
Execução noturna da Manutenção planejada	Cria solicitações de manutenção com base em planos de manutenção ativos.

Como gerenciar planos de manutenção

Manutenção planejada O permite que você crie, mantenha e programe a manutenção de equipamentos que exigem manutenção regular.

O plano de manutenção especifica a classe de IC, o modelo do produto ou outros critérios, como local, e especifica a manutenção a ser realizada. O cronograma de manutenção especifica o tempo, especificando com que frequência e quando executar a manutenção.

Por exemplo, você pode configurar um plano de manutenção para inspecionar e limpar todos os condicionadores de ar de um modelo de produto específico. O cronograma de manutenção especifica que a inspeção é realizada a cada seis meses.

Os planos e cronogramas de manutenção também levam em consideração as solicitações de instalações e ordens de serviço da gestão de serviços abertas em relação a esse equipamento.

Como cronometrar a primeira manutenção

Por padrão, a primeira manutenção planejada é programada com base no tempo inserido na programação. Por exemplo, se você criar uma programação para inspecionar os condicionadores de ar a cada seis meses, a primeira manutenção ocorrerá seis meses a partir do momento em que você criou a programação.

Para programar a data da primeira manutenção:

1. Navegue até o formulário Cronograma de manutenção.
2. Clique no link relacionado **Executar sob demanda**.
3. Desmarque o campo **Executar agora**.
4. No campo **Selecionar data da próxima execução**, use o calendário para selecionar a data desejada.

5. Salve a data.

6. Clique em **Programar**. Isso atualiza o próximo tempo de execução dos registros do plano de manutenção.

Você pode atualizar qualquer cronograma de manutenção conforme necessário. Por exemplo, se o intervalo regular vencer no próximo mês, você poderá selecionar uma data anterior ou posterior para mudar quando a manutenção ocorrer.

Criar um plano de manutenção

Ao criar um plano de manutenção, as opções no formulário ajudam a determinar como e quando a manutenção deve ser realizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SM

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo**, especifique um **Nome** significativo e uma **Descrição resumida**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Plano de manutenção

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o plano de manutenção.
Condições	
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando a manutenção deve ser realizada. ○ Baseado em modelo: baseie o plano de manutenção em um modelo especificado de um IC, como um modelo de produto. ○ Geral: baseie o plano de manutenção em uma tabela e filtre. Nota: Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida.
Modelo	Selecione um ou mais itens do Catálogo de produtos para identificar os ICs que exigem manutenção preventiva. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo específico de PC, o campo Tabela exibirá <i>Computador [cmdb_ci_computer]</i>. Este campo aparecerá se você selecionou o tipo Baseado em modelo. Se você selecionar mais de um modelo na mesma categoria, a tabela não será alterada. Mas se você selecionar um IC de uma categoria diferente, o campo Tabela exibirá a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados. Por exemplo, se você selecionar dois PCs e uma impressora a laser, o campo Tabela será alterado para <i>Hardware [cmdb_ci_hardware]</i>, porque essa tabela inclui computadores e

Campo	Descrição
	impressoras. Se você adicionar um rack de computador, o campo Tabela será alterado para <i>Item de configuração [cmdb_ci]</i> , que contém todos os ICs.
Tabela	Se você selecionou o tipo Geral , selecione a tabela que deseja associar ao plano de manutenção. Se você selecionou o tipo baseado em modelo , este campo exibirá a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados.
Condição do filtro	Filtrar condições para localizar os ativos específicos que você deseja manter. Somente os registros na tabela selecionada que correspondem aos critérios de filtragem precisam de manutenção.
Aplicar a novos registros correspondentes	Marque a caixa de seleção para garantir que os cronogramas definidos para este plano de manutenção sejam aplicados a todos os registros que foram adicionados à tabela especificada desde a última vez em que o plano foi executado e que atendam às condições inseridas na condição de filtro . Para obter mais informações, consulte Associar um plano de manutenção a registros filtrados .
Política de criação de tarefa	Especifique o que fazer quando um plano de manutenção for executado em um registro que já está em manutenção. ○ Deixar como está: não permite a criação de novas tarefas ou a exclusão das existentes. ○ Cancelar existente: permite que as tarefas atualmente associadas ao plano sejam excluídas. ○ Adicionar ao existente: permite que novas tarefas, junto com as tarefas ativas existentes, sejam adicionadas aos planos de manutenção.

O plano de manutenção agora está pronto para você [Configurar um cronograma de manutenção](#).

i Nota:

Você pode [configurar o formulário](#) para adicionar campos de referência **Ativo**, **IC** e **Usuário**. Esses campos são preenchidos previamente na tabela associada e podem ser úteis para gerar relatórios. Quando um item de configuração é selecionado para o plano de manutenção e está associado a um ativo, o campo **Ativo** é preenchido previamente com esse IC.

i Nota:

Depois de definir um plano de manutenção e criar cronogramas de manutenção para o plano, você não poderá alterar os campos **Tipo**, **Modelo** e **Tabela** ou as **Condições do filtro**. As mudanças podem causar conflitos. Se você precisar fazer mudanças nesses campos, primeiro exclua os cronogramas de manutenção e, em seguida, recrie os cronogramas com as configurações desejadas.

Configurações de propriedade para Manutenção planejada

Você configura Manutenção planejada propriedades em **Manutenção planejada > Propriedades**.

Propriedades do gatilho

Use essa propriedade para manter os intervalos de manutenção planejada no medidor fixo

[planned_maintenance.fixed_meter]

Preservar o gatilho do medidor calculado. Veja a ilustração.

- Marque a caixa de seleção para executar a próxima manutenção planejada no valor do medidor que foi calculado originalmente, mesmo que a ordem de

serviço mais recente tenha sido concluída em um valor do medidor posterior.

- Desmarque a caixa de seleção para reiniciar o cálculo do medidor usando a leitura quando a ordem de serviço foi concluída.

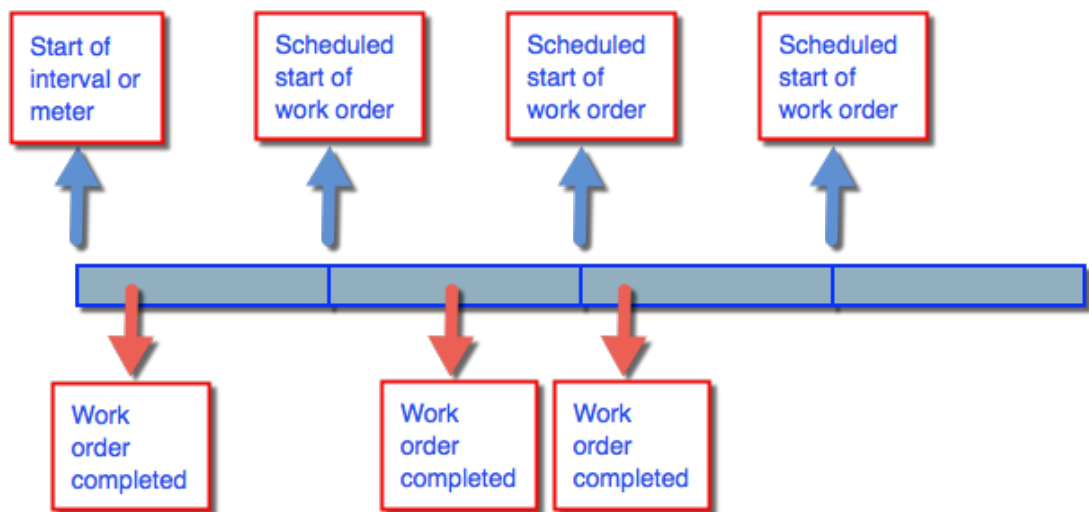
Use essa propriedade para manter fixos os intervalos de manutenção planejada

[planned_maintenance.fixed_interval]

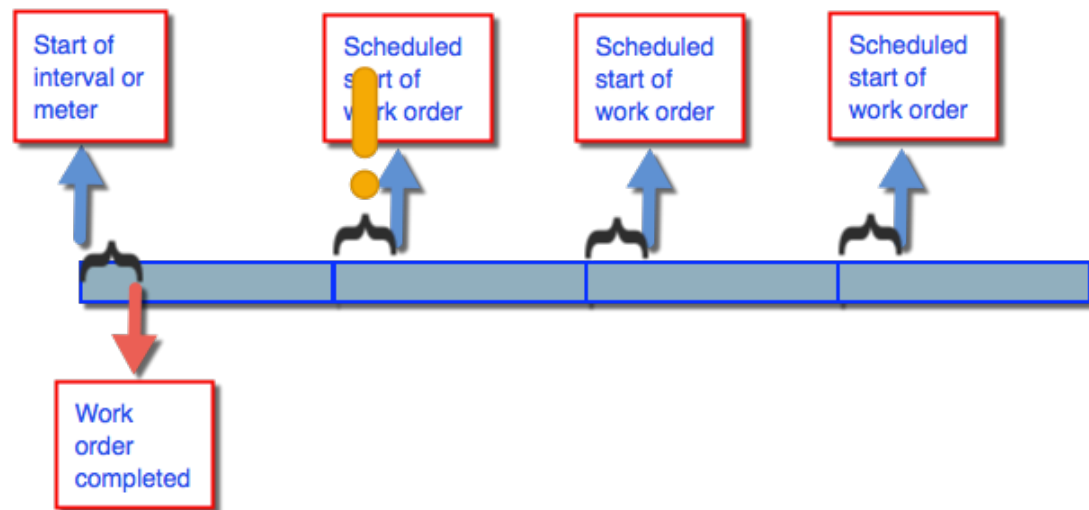
Preservar o gatilho de intervalo calculado. Veja a ilustração.

- Marque a caixa de seleção para executar a próxima manutenção planejada na hora/data que foi calculada originalmente com base no intervalo configurado, mesmo que a ordem de serviço mais recente tenha sido concluída com atraso.
 - Desmarque a caixa de seleção para reiniciar o cálculo do intervalo quando a ordem de serviço for concluída.
-

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



Tradução automática

Configurar um cronograma de manutenção

Depois de criar um plano de manutenção, defina critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo do ativo ou IC para o qual você está configurando planos de manutenção, você pode criar um único plano ou vários planos. Por exemplo, você pode configurar planos para uma classe de computador a ser reiniciada no dia primeiro e dia quinze de cada mês.

i Nota:

Planeje com cuidado ao definir vários cronogramas de manutenção para o mesmo plano. Por exemplo, você configura uma programação para substituir um cartucho de impressora a cada três meses. Você configura outra programação para substituir o cartucho a cada 10.000 páginas impressas. Este conflito pode fazer com que o cartucho seja substituído duas vezes na mesma semana. Certifique-se de que seus cronogramas não entrem em conflito entre si.

Com base nos modelos associados ao plano, uma ou mais ordens de serviço e solicitações de instalações de gestão de serviços são geradas automaticamente.

Os cronogramas de manutenção podem ser baseados na duração ou no medidor e podem ser acionados pela primeira condição relacionada que ocorre. Por exemplo, no formulário Cronograma de manutenção, selecione **Duração ou Medidor** como o gatilho para um cronograma de manutenção de automóvel e defina a duração como três meses e o medidor como 5.000 milhas. A programação é acionada pelo que ocorrer primeiro. Com o gatilho **Duração ou Medidor** selecionado, os campos **Tempo de execução seguinte** e **Valor de execução seguinte** são preenchidos na lista relacionada **Registros** do plano de manutenção no formulário Plano de manutenção.

i Nota:

Em um registro de plano de manutenção, o carimbo de data/hora exibido no campo **Próxima hora de execução** não é igual à hora definida para executar a manutenção planejada. O campo **Ação seguinte** no registro **Execução noturna de manutenção planejada** exibe o tempo real de execução do trabalho agendado para a manutenção planejada.

Quando o trabalho agendado é executado, ele verifica se o valor no campo **Próxima hora de execução** é menor que o tempo definido do próximo trabalho de execução noturna de manutenção planejada e, se for, o sistema gerará uma solicitação. Uma manutenção noturna planejada não é executada e uma solicitação não é gerada com base no próximo tempo de execução.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique no número dos planos de manutenção que você deseja associar a um cronograma de manutenção.
3. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, clique em **Novo**, especifique um **Nome** significativo e uma **Descrição resumida**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

i Nota:

Se o formulário estiver configurado para mostrar o campo **Ação seguinte**, você poderá selecionar a data e a hora em que a primeira manutenção será realizada.

Cronograma de manutenção

Campo	Descrição
Plano	Nome do plano de manutenção do qual esta programação faz parte.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a programação do plano de manutenção.
Gatilho	Condição de tempo que aciona a execução do plano. ○ Duração: manutenção a ser realizada com base no tempo. Dependendo da sua seleção, campos adicionais serão exibidos para definir a duração. ○ Medidor: manutenção a ser realizada com base na contagem. Os campos A cada e Campo são exibidos.

Campo	Descrição
	○ Condição: manutenção a ser realizada quando uma determinada condição for atendida. O campo Condição de filtro é exibido ○ Script: aplique critérios avançados para executar um plano de manutenção. O campo Script é exibido. ○ Duração ou medidor: manutenção a ser realizada com base no tempo e na contagem, o que ocorrer primeiro. Você deve especificar a duração e os detalhes do medidor.
Tipo de gatilho	Categoria de duração do cronograma de manutenção. Por exemplo, se você selecionar Mensalmente , o campo Dia de vencimento do mês será exibido para que você possa especificar em qual dia de cada mês executar a manutenção. Campos diferentes aparecem dependendo do tipo de gatilho selecionado. Este campo aparece quando Duração é selecionado para o gatilho .
Repetir	Frequência da repetição. Este campo aparece quando Intervalo é selecionado para Tipo de gatilho .
Dia de vencimento da semana	Dia da semana a ser repetido. Este campo aparece quando Semanal é selecionado como Tipo de gatilho .
Dia de vencimento do mês	Dia do mês a ser repetido. Este campo aparece quando Mensalmente ou Anualmente é selecionado para Tipo de gatilho .
Mês de vencimento	Mês a ser repetido. Este campo aparece quando Anualmente é selecionado para Tipo de gatilho .
Tempo de vencimento	Hora do dia em horas, minutos e segundos. Este campo aparece para todos os tipos de gatilho, exceto Intervalo .
A cada	Número de ocorrências, como milhas ou páginas, que devem ser registradas antes que o plano de manutenção seja executado. Deve ser maior que zero (0). Este campo aparece quando o Medidor é selecionado como Gatilho .
Campo	Campo usado para definir a que se aplicam as ocorrências no campo Todos . Por exemplo, se o campo de páginas for inserido, o campo Todos poderá conter o número de páginas que são impressas antes que a ação definida no plano seja executada. Este campo aparece quando o Medidor é selecionado como Gatilho .
Tabela	Lista a tabela associada aos ativos ou ICs selecionados para manutenção. Este campo aparece quando o Medidor ou a Condição é selecionado para o gatilho .
Lead time	Número de dias antes da data de vencimento solicitada para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo Início programado da tarefa. Este campo aparece quando Duração é selecionado para o gatilho .
Condição	Condição que determina se o cronograma de manutenção deve ser executado. Este campo aparece quando a condição é selecionada para o gatilho .
Script	Script que determina se o cronograma de manutenção deve ser executado. Este campo aparece quando Script é selecionado como Gatilho . A manutenção será executada se o script retornar verdadeiro. A variável "atual" está disponível e representa o registro que está passando por manutenção, por exemplo, um IC.

4. Especifique se a próxima manutenção planejada deve ocorrer no valor de tempo/medidor calculado originalmente ou se o cálculo do medidor/intervalo deve ser reiniciado a partir do momento em que a ordem de serviço foi concluída.
Consulte [Configurações de propriedade para Manutenção planejada](#).

Mudanças nos cronogramas de manutenção

Se você fizer e salvar mudanças em um cronograma de manutenção existente, todos os registros associados anteriormente serão atualizados de acordo.

Os exemplos a seguir explicam os tipos de comportamento que você pode esperar após fazer mudanças:

- Se você alterar uma programação baseada em duração para uma baseada em medidor, o próximo tempo de execução será limpo e os registros associados serão preenchidos com um valor de próxima execução.
- Se o campo **A cada** for alterado em uma programação baseada em medidor, o valor da próxima execução será atualizado com base no *Valor da última execução* existente ou a partir do valor atual do ativo se não existir nenhum valor da última execução.
- Se você alterar o valor do **Campo** para uma programação baseada em medidor, os registros associados à programação terão seus valores de próxima execução recalculados com base no novo valor do **Campo**.
- Para cronogramas baseados em intervalo, a mudança de um **tipo de gatilho** para outro atualiza o próximo tempo de execução com base no valor de **tempo da última execução** existente ou de **agora** se não houver tempo de execução mais recente.

Associar um plano de manutenção a registros filtrados

Você pode configurar um plano de manutenção com critérios de filtragem. Por exemplo, você pode aplicar um plano de manutenção a todos os registros que contêm computadores que começam com "apple".

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SM

Procedimento

1. [Criar um plano de manutenção](#).
2. Configure uma **condição de filtro** para capturar os registros que devem usar o plano de manutenção.

Nota:

Você pode clicar em **Atualizar** () para exibir o número de registros correspondentes.

3. Clique em **Enviar**.
4. [Configurar um cronograma de manutenção](#).
5. Nos **Links relacionados** do plano de manutenção, clique em **Aplicar cronogramas aos registros filtrados**.

Resultado

A programação é aplicada aos registros que atendem às condições de filtro especificadas.

i Nota:

Se vários cronogramas forem definidos, todos eles terão efeito nos registros correspondentes quando você clicar em **Aplicar cronogramas aos registros filtrados**. Consulte [Configurar um cronograma de manutenção](#) para obter detalhes. Essa mesma funcionalidade existe para cronogramas de manutenção. Os **Links relacionados** à programação também contêm um link **Aplicar programação aos registros filtrados**. Se você clicar neste link no cronograma de manutenção, somente este cronograma específico será aplicado aos registros que atendem às condições de filtro no plano de manutenção associado.

Associar um modelo de programação a registros correspondentes

A instância adiciona modelos a um cronograma de manutenção para que as solicitações e tarefas apropriadas, como pedidos de trabalho e solicitações de instalações, possam ser geradas automaticamente quando um cronograma de manutenção é executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cronograma de manutenção é executado e as solicitações ou ordens são geradas, quando um trabalho agendado chamado *Execução noturna de manutenção planejada* avalia a programação e determina que os critérios de medidor ou intervalo na programação foram atendidos ou excedidos. Você pode [executar um trabalho agendado para executar um cronograma de manutenção](#) que é executado em um dia ou horário conveniente para o seu negócio.

Cada ordem de serviço gerada automaticamente está vinculada ao registro em manutenção das seguintes maneiras:

- Cada **tabela de registro** de ordem de serviço e campo de **ID** de registro é sempre preenchida com o nome da tabela e o ID do registro em manutenção.
- Se o registro em manutenção for um item de configuração, o campo **IC afetado** das ordens de serviço será preenchido.

Procedimento

1. [Criar um plano de manutenção](#).
2. Adicione uma **condição de filtro** para identificar os registros para os quais você deseja aplicar o plano de manutenção.

i Nota:

Você pode clicar em **Atualizar** () para exibir o número de registros correspondentes.

3. Clique em **Enviar**.
4. [Defina ou selecione um cronograma de manutenção](#).
5. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, clique no nome do cronograma.
No formulário de **Cronograma de manutenção**, uma lista relacionada a **Modelos** de programação é exibida.
6. Na lista relacionada **Modelos de programação**, clique em **Editar**.
O slushbucket **Editar membros** exibe todos os modelos de ordem de serviço, gestão de trabalho e solicitação de instalações definidos usando qualquer uma das seguintes aplicações:
 - **Catálogo de produtos > Modelos > Modelos de ordem de serviço**
 - **Instalações > Catálogo&Conhecimento > Modelos de Solicitação de Instalações**

7. Mova os modelos que você deseja aplicar ao registro correspondente do bucket **Coleção** para o bucket **Lista de modelos** e clique em **Salvar**.
8. No cabeçalho Cronograma de manutenção, clique em **Voltar**.

Resultado

Ordens de serviço ou solicitações de instalações criadas pelos trabalhos agendados em execução nos registros associados contêm o modelo selecionado.

Executar um trabalho agendado para executar um cronograma de manutenção

Os cronogramas de manutenção são executados sempre que os critérios de medidor, duração, script ou condição são atendidos. Você também pode usar o recurso Programar ad-hoc para executar um cronograma de manutenção manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cronogramas de manutenção são executados regularmente usando o trabalho agendado *Execução noturna de manutenção planejada*. Quando o trabalho agendado é executado, as ordens de serviço apropriadas são criadas para todos os registros que atendem aos critérios de programação (incluindo todos os registros do dia atual).

Para configurar o trabalho agendado de manutenção planejada noturna:

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Trabalhos agendados**.
2. Abra **Execução noturna da Manutenção planejada**.
3. Em Links relacionados, clique em **Configurar definição de trabalho**.
4. Para especificar uma programação diferente para executar o trabalho, altere os campos **Executar** e **Hora**.
Um trabalho agendado não é executado com base no valor definido no campo **Próxima hora de execução** no registro do plano de manutenção deste trabalho. Para obter mais informações, consulte [Configurar um cronograma de manutenção](#).
5. Clique em **Atualizar**.
6. A qualquer momento, para executar o trabalho agendado, clique em **Executar agora**.
O trabalho agendado avalia todos os cronogramas definidos anteriormente e executa aqueles que estão programados para execução.

Nota:

Se um ou mais registros na tabela associada ao plano de manutenção forem excluídos depois que os registros correspondentes foram associados ao plano de manutenção, a próxima execução noturna removerá todos os registros associados a esses ativos removidos.

Executar um cronograma de manutenção sob demanda

Os cronogramas de manutenção são normalmente executados usando o trabalho agendado chamado *Execução noturna de manutenção planejada*. No entanto, você pode executar a programação imediatamente ou alterar a data em que uma programação é executada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você executa um cronograma de manutenção sob demanda, todas as próximas datas de execução dos registros de plano de manutenção relevantes são atualizadas para o horário definido pelo usuário, agora ou no futuro. Todas as ordens de serviço apropriadas são criadas. Se a programação for baseada em medidor, condição ou script, as ordens de serviço serão criadas para registros de plano de manutenção que atendam aos critérios de programação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Abra o Plano de manutenção que contém a programação a ser executada.
3. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, selecione o cronograma de manutenção que você deseja executar.
4. Clique no link relacionado **Executar sob demanda** e preencha o formulário.

Programação sob demanda

Campo	Descrição
Executar agora	Marque a caixa de seleção para executar a manutenção da programação imediatamente. Desmarque a caixa de seleção para programar uma data para a execução da programação.
Selecionar data	Data futura para execução da manutenção. <i>i</i> Nota: Este campo aparece somente quando a caixa de seleção Executar agora não está marcada.

Exibir um log de manutenção

Você pode exibir toda a manutenção realizada em um IC específico, a próxima manutenção programada e a última vez em que a manutenção foi realizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de SM

Procedimento

1. Depois que o trabalho agendado *Execução noturna de manutenção planejada* for executado para um plano de manutenção, navegue até o local do IC para o qual você executou o plano. Por exemplo, **Configuração > Servidores > Linux**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro e selecione **Exibição > Manutenção**.
3. Selecione o IC para exibir o log.

As listas relacionadas exibem planos de manutenção, registros de plano de manutenção para o IC e ordens de serviço.

Exemplos de plano de manutenção

Você pode definir planos de manutenção usando critérios de seleção baseados em modelo, em medidor ou em duração.

- Para programar uma reinicialização de determinados modelos de computador após um número especificado de pressionamentos de tecla, defina um plano baseado em modelo com um cronograma de manutenção baseado em medidor.
- Para programar uma substituição de cartucho de tinta de impressora após a impressão de um número especificado de páginas, defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor.
- Para programar uma varredura antivírus em computadores específicos após um número especificado de dias, defina um plano baseado em modelo com uma programação de manutenção baseada em duração.

Definir um cronograma de manutenção para uma reinicialização do computador

Para programar uma reinicialização de determinados modelos de computador após um número especificado de pressionamentos de tecla, defina um plano baseado em modelo com um cronograma de manutenção baseado em medidor. No exemplo, um campo chamado pressionamentos de **tecla** é adicionado à tabela Computador [cmdb_ci_computer].

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo**, crie um plano de manutenção chamado Reinicializar computadores Apple com as seguintes definições e clique em **Enviar**.
 - **Tipo:** baseado em modelo
 - **Modelo:** clique no ícone de cadeado e selecione **Apple iMac 27** e **Apple MacBook Pro 17**.
3. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
4. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, clique em **Novo**, insira as seguintes configurações e clique em **Enviar**.
 - **Nome:** reinicializar computadores Apple
 - **Descrição resumida:** Reinicialização programada para computadores Apple
 - **Repetição:** medidor
 - **Acada:** 500000
 - **Campo:** pressionamentos de tecla

Resultado

O plano de manutenção Reiniciar computador Apple programa que todos os computadores Apple iMac 27 e Apple MacBook Pro 17 sejam reinicializados após 500.000 pressionamentos de tecla.

Definir um cronograma de manutenção para a substituição de um cartucho de tinta

Para programar uma substituição de cartucho de tinta de impressora após a impressão de um número especificado de páginas, defina um plano geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor. No exemplo, uma tabela chamada **Impressora** é adicionada com campos de cadeia de caracteres para impressora, modelo, páginas e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo**, crie um plano de manutenção chamado Substituição de cartucho Epson Laser com as seguintes definições e clique em **Enviar**.
 - **Tipo:** Geral
 - **Tabela:** Impressora
 - **Condição do filtro:** O modelo é Epson
3. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
4. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, clique em **Novo**, insira as seguintes configurações e clique em **Enviar**.
 - **Nome:** Substituição de cartucho de laser Epson
 - **Descrição resumida:** Substituição programada de cartuchos para impressoras a laser Epson
 - **Repetição:** medidor
 - **Acada:** 7500
 - **Campo:** Páginas

Resultado

O plano de manutenção de substituição de cartucho de laser Epson programa todas as impressoras a laser Epson para substituir os cartuchos de tinta após a impressão de 7.500 páginas.

Definir um cronograma de manutenção para executar o software antivírus

Para programar uma varredura antivírus em determinados computadores após um número especificado de dias, defina um plano baseado em modelo com uma programação de manutenção baseada em duração. No exemplo, um campo chamado **tipo de gatilho** é adicionado à tabela Computador [cmdb_ci_computer].

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Manutenção planejada > Planos de Manutenção**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de manutenção chamado Atualizar antivírus com as seguintes definições:
 - **Tipo:** baseado em modelo
 - **Modelo:** clique no ícone de cadeado e selecione **Apple iMac 27** e **Apple MacBook Pro 17**.
3. Clique em **Enviar**.
4. Navegar até **Manutenção planejada > Planos de Manutenção** e clique no número do plano de manutenção que você acabou de criar.
5. Na lista relacionada **Cronogramas de manutenção**, clique em **Novo**, insira as seguintes configurações e clique em **Enviar**.
 - **Nome:** atualização de antivírus
 - **Descrição resumida:** Atualização programada de antivírus para computadores Apple

- **Repetição:** duração
- **Tipo de gatilho:** Intervalo
- **Dias:** 30

Resultado

O plano de manutenção Atualizar antivírus programa todos os computadores Apple iMac 27 e Apple MacBook Pro 17 para executar o software antivírus a cada 30 dias.

Separação de domínios e Manutenção planejada

Separação de domínios é compatível com Manutenção planejada. 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*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui nível **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. Esta configuração é feita 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](#).

Como o Domain Separation funciona na Manutenção planejada

Não há coluna sys_domain na tabela Plano de manutenção (sm_maint_plan). A aplicação não pode ser exposta a executantes do cliente; no entanto, a tabela é baseada em condições, portanto, há algum suporte limitado.

Você pode definir planos de manutenção para incluir ou excluir domínios ou defini-los globalmente por design. O suporte na tabela Requisitos de peça (sm_part_requirement} é somente de dados.

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Gestão de serviços de instalações

Com a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de instalações, você pode solicitar mudanças na operação e na manutenção de suas instalações, rastrear essas solicitações e fazer as mudanças necessárias.

Comunicado de descontinuação

Gestão de serviços de instalações está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível até a descontinuação. Prestação de serviços no local de trabalho fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo [KB0867184 Processo](#) de descontinuação na base de conhecimento Now Support.

Explorar • Visão geral do Facilities Service Management • Separação de domínios e Gestão de serviços de instalações	Configurar • Ativar workbench de visualização de instalações	Administrar • Processo de gestão de serviços de instalações • Configurar Gestão de serviços de instalações • Configurar movimentação empresarial • Propriedades instaladas com a Gestão de serviços de instalações • Propriedades instaladas com a Gestão de movimentação de instalações
Usar • Solicitações de instalações • Tarefas de solicitação de instalações • Gestão de espaço • Gestão de movimentação de instalações	Desenvolver • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação • Instalado com Gestão de serviços de instalações	Solucionar problemas e obter ajuda • Pergunte ou responda questões na comunidade • Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Visão geral do Facilities Service Management

A aplicação Gestão de serviços de instalações permite que os usuários solicitem mudanças na operação e na manutenção de suas instalações. A equipe das instalações pode rastrear essas solicitações e fazer as mudanças necessárias.

A aplicação Gestão de serviços de instalações oferece os seguintes benefícios:

- Indica o local de uma solicitação de instalação para que a equipe de instalações saiba exatamente onde os usuários encontraram o problema.
- Identifica itens de configuração (ICs) para cada solicitação de instalação para que você saiba quais itens em sua infraestrutura também foram afetados.
- Permite que qualquer usuário no sistema exiba todas as solicitações de instalações em aberto. Os usuários podem ver os problemas de instalações que já foram relatados antes de enviarem uma nova solicitação.

Tradução automática

Ativar Gestão de serviços de instalações

O plug-in Gestão de serviços de instalações (com.snc.facilities_service_automation) agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de movimentação de instalações](#)

[Ativar workbench de visualização de instalações](#)

Criar um grupo

Configure grupos e atribua as funções e usuários necessários. Os usuários do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada usuário separadamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem algumas práticas recomendadas ao criar grupos:

- Crie um grupo para administradores e atribua a função de administrador somente a este grupo.
- Crie quantos grupos forem necessários em sua organização. Por exemplo, crie um grupo de equipe para cada localização geográfica, função, habilidades e modelos de produto, como manutenção de edifício ou segurança de edifício. Atribua os usuários necessários a esses grupos e, em seguida, atribua a função da equipe a esses grupos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.
Consulte [Criar um grupo de usuários](#) para obter uma explicação de cada campo.
4. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Tipo**.
Se o campo não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
O campo **Tipo** é expandido.
5. Clique no ícone de pesquisa (ícone de 🔍) e selecione o tipo **[aplicação]**.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Adicione a função [application]_admin ou [application]_staff à lista relacionada **Funções**.
8. Adicione usuários à lista relacionada **Membros do grupo**.
9. Clique em **Atualizar**.

Configurar Gestão de serviços de instalações

Os administradores de instalações podem definir configurações de instalações para determinar como o sistema lida com as operações diárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de serviços de instalações O padrão é o método de processamento orientado por solicitação para lidar com tarefas. Para obter informações sobre ambos os métodos de processamento, consulte [Tarefa versus processamento orientado por solicitação](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Administração > Configuração**.

i Nota:

Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Configurações, mas não podem modificar as configurações.

As opções na tela de configuração são organizadas em um layout com várias guias, da seguinte forma:

- A guia **Processo de negócios** contém opções para configurar o ciclo de vida da solicitação, criar catálogos e solicitações e configurar notificações.
- A guia **Atribuição** contém opções para configurar a atribuição manual e automática.
- A guia **Complementos** contém opções para habilitar a base de conhecimento, documentos gerenciados e atividades de tarefa.

2. Preencha os campos na guia **Processo de negócios**.

i Nota:

A tela Configuração contém muitas opções de configuração. Uma opção é habilitada quando o comutador aparece em verde e é alternado para a direita. Todas as opções de configuração listadas na **Dependência** devem ser habilitadas para que a opção seja exibida.

Tela de configuração - Processo de negócios

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Habilitar fluxos de estado	Habilite fluxos de estado consistentes com todas as aplicações de gestão de serviços. Se você preferir criar seus próprios fluxos de estado usando regras de negócio, scripts de cliente e ações de IU, desabilite a opção. Uma caixa de confirmação é exibida e inclui um link para um artigo de ajuda que descreve as implicações da desabilitação de fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia o artigo antes de prosseguir. Se você desabilitar fluxos de estado e salvar, esta opção de configuração será removida da tela e os fluxos de estado não poderão ser habilitados novamente na interface do usuário.	
Ciclo de vida do processo	Selecione orientado por solicitação (as subtarefas são opcionais) se não quiser exigir que as tarefas atendam às solicitações. Quando o ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação, as solicitações podem ser atribuídas diretamente a usuários em um grupo de atribuição. Os usuários ainda podem adicionar tarefas às solicitações. No entanto, fechar todas as tarefas não encerra automaticamente a solicitação.	A opção Habilitar fluxos de estado está ativada.

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
	i Nota: Se a opção Habilitar fluxos de estado não estiver selecionada, o ciclo de vida do processo se tornará orientado por solicitação e este campo não será exibido.	
Os agentes devem aceitar ou rejeitar as tarefas atribuídas	Habilite para exigir que o agente atribuído aceite ou rejeite a tarefa.	A opção Habilitar fluxos de estado está ativada.
As Anotações de trabalho são necessárias para fechar ou cancelar uma solicitação ou tarefa	Habilite se as anotações de trabalho forem necessárias ao fechar, concluir ou cancelar solicitações e tarefas. Se estiver desabilitado, as anotações de trabalho não serão necessárias ao fechar, concluir ou cancelar.	
Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação	Habilite para sincronizar anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação.	A opção Habilitar fluxos de estado está ativada.
Criação de Solicitação e Catálogo		
Crie ou atualize solicitações por e-mail de entrada.	Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. Esta opção deve ser habilitada para permitir que as solicitações sejam marcadas como spam.	
As solicitações são criadas usando	Selecione catálogo ou formulário regular para instalar o catálogo e habilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo. Selecione o formulário regular somente para desinstalar o catálogo e desabilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.	
Os modelos criam um item do catálogo dedicado	Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação.	
Notificações		
Envie uma notificação quando um campo for alterado para uma tarefa ou solicitação.	Configure notificações a serem enviadas para destinatários específicos quando os campos selecionados em solicitações e/ou tarefas mudarem. a. Em Tabela, selecione Solicitação ou Tarefa. b. Em Campo, selecione o campo a ser usado para gerar notificações. Quando uma mudança é feita no campo	

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
	selecionado, uma notificação é enviada aos destinatários identificados. c. Em Destinatários, selecione um ou mais destinatários d. Se um usuário ou grupo específico for selecionado, o usuário será solicitado a selecionar um usuário ou grupo. e. Para definir mais notificações usando outros campos ou destinatários, repita as etapas na próxima linha. f. Para remover uma notificação, clique no  à direita da notificação.	

3. Clique na guia **Atribuição** e preencha os campos.

Tela de configuração - guia Atribuição

Campo	Descrição	Dependência
Método de atribuição para tarefas: manualmente		
Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas do grupo de atribuições	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos Grupo de expedição e Grupo de atribuição a grupos que cobrem o local da tarefa.	
Programação		
Usar programação de agente ou de tarefa	Habilite esta opção para permitir a atribuição automática e a seleção automática de agentes.	
A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas	Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa.	A opção Habilitar fluxos de estado está ativada.
Habilitar atribuição de prioridade	Habilite esta opção para usar a atribuição de prioridade para agentes de atribuição automática.	A opção Habilitar fluxos de estado está ativada. Ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefas. A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou de tarefa.

Tradução automática

Campo	Descrição	Dependência
		i Nota: A opção de ciclo de vida do processo não está disponível em todas as aplicações de gestão de serviços.
Selecione prioridades para atribuição de prioridade	Selecione prioridades para atribuição.	○ Usar agente ou a programação de tarefas está ativado. ○ A opção Habilitar atribuição de prioridade está ativada.
Fatores adicionais		
A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes	Habilite esta opção para usar o agente e o local ao determinar a quem atribuir a tarefa. Os agentes mais próximos do local da tarefa recebem preferência.	○ A opção Habilitar fluxos de estado está ativada. ○ Se estiver usando o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefa, então o Método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática. ○ Se estiver usando o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por solicitação, então o Método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática.
A seleção automática de agentes requer tarefas que eles estejam aptos a realizar	Esta opção determina o grau em que as habilidades devem ser correspondidas a uma tarefa ao determinar a atribuição automática. ○ Selecione tudo para exigir que um agente atribuído tenha todas as habilidades para executar a tarefa. Um agente que não tem uma habilidade é eliminado. ○ Selecione algumas se quiser que os agentes tenham a maioria das habilidades para executar a tarefa. ○ Selecione nenhum se quiser atribuir agentes automaticamente sem considerar as habilidades.	○ A opção Habilitar fluxos de estado está ativada. ○ Se estiver usando o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefa, então o Método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática. ○ Se estiver usando o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por solicitação, então o Método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática.

4. Clique na guia **Complementos** e preencha os campos.

Tela de configuração - guia Complementos

Campo	Descrição	Dependência
Requisitos de peças		
Os Requisitos de peças são necessários para os agentes	Habilite esta opção para exigir que os agentes especifiquem peças para a tarefa.	
Editar modelos associados	Clique em adicionar e selecione o modelo de peça a ser usado para esta tarefa. Clique em mais para selecionar mais modelos de peça.	Os requisitos de peça são necessários para os agentes.
Documentação		
Habilitar uma base de conhecimento dedicada	Habilite esta opção para instalar a base de conhecimento da aplicação.	
Habilitar documentos gerenciados	Habilite esta opção para adicionar uma lista relacionada a documentos gerenciados.	
Habilitar atividades da tarefa	Habilite esta opção para registrar as interações e comunicações da tarefa, como chamadas telefônicas e mensagens de e-mail.	
Tabelas de tarefas associadas		
Selecionar tabelas associadas	Clique em Adicionar para selecionar mais tabelas.	
Mapas		
Habilitar mapas	Habilite esta opção para usar mapas.	

5. Clique em **Salvar**.**⚠ Aviso:**

Quando a opção **Habilitar fluxos de estado** está desabilitada, uma caixa de confirmação com um link para a documentação é exibida, explicando as consequências da desabilitação dos fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia a documentação antes de fazer essa mudança, pois a ação de desabilitar fluxos de estado de gestão de serviços não pode ser revertida.

Tarefa versus. processamento orientado por solicitação

Todas as aplicações usam processos orientados por tarefas ou orientados por solicitações para lidar com tarefas.

Cada aplicação tem como padrão um ou outro desses tipos de processamento, mas você pode alternar entre eles conforme necessário.

O processamento orientado por tarefas significa que a ordem de serviço ou solicitação contém simplesmente uma lista de tarefas necessárias para concluir o trabalho geral. Quando um registro de ordem de serviço é criado, um registro de tarefa associado é criado automaticamente. Uma solicitação deve ter pelo menos uma tarefa e mais tarefas podem ser definidas para lidar com todos os aspectos da solicitação. Conforme as tarefas são executadas e concluídas, a solicitação passa por uma série de estados. Depois que a última tarefa é fechada, a solicitação faz a transição automaticamente para fechada.

O processamento orientado por solicitação significa que as tarefas são atribuídas a uma solicitação, mas o fechamento de todas as tarefas não encerra automaticamente a solicitação. Uma solicitação não requer nenhuma tarefa e pode ser aberta e fechada de forma independente. Todas as tarefas podem ser transicionadas e atribuídas de forma independente e a agentes diferentes dos especificados na solicitação. Mesmo que todas as tarefas sejam fechadas, a solicitação pode permanecer aberta e continuar a ser trabalhada. No entanto, a solicitação não pode ser encerrada até que todas as tarefas também sejam encerradas. No processamento orientado por solicitação, as transições de estado são baseadas exclusivamente na solicitação.

Instalado com Gestão de serviços de instalações

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Gestão de serviços de instalações.

Dados de demonstração estão disponíveis com Gestão de serviços de instalações.

Tabelas instaladas com Gestão de serviços de instalações

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Item de Equipamento [cmdb_equipment_item]	Armazena registros de item de equipamento
Solicitação de Instalações [facilities_request]	Armazena registros de solicitação de instalações
Tarefa de Solicitação de Instalações [facilities_request_task]	Armazena registros de tarefa de solicitação de instalações
Fluxo de solicitação de Instalações [sf_facilities_request]	Armazena registros de fluxo de estado de solicitação
Fluxo de Tarefa de solicitação de Instalações [sf_facilities_request_task]	Armazena registros de fluxo de estado da tarefa de solicitação
Modelo de Solicitação de Instalações [cmdb_facreq_product_model]	Armazena modelos de solicitação
Modelo de Tarefa de Solicitação de Instalações [cmdb_factask_product_model]	Armazena modelos de tarefa de solicitação

Propriedades instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As propriedades da Gestão de serviços de instalações controlam o comportamento da aplicação Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes propriedades.

Propriedade	Descrição
instalações.gestão.autofechamento.request.tempo	Número de dias (inteiro) após os quais as solicitações resolvidas são encerradas sem recurso. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.fluxodetrabalho.estado	Selecione o estado em que o fluxo de trabalho do modelo é iniciado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.instalações.padrão.hora.término	Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho quando nenhum trabalho é atribuído. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 17:00 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.fvw.area.unidade	A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalação. Se verdadeiro, use metros quadrados ou falso para usar pés quadrados. • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.instalações.fuso horário.peso	Peso do fuso horário. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.estado.valor	Selecione o estado em que a solicitação entra após o trabalho em andamento . • Tipo: inteiro • Valor padrão: 6 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.trabalho.espaçamento	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.habilidades.peso	Peso das habilidades.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.local.peso	Peso do local. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.instalações.padrão.hora.início	Hora de início padrão para todos os agentes quando não houver uma prioridade ou se a tarefa for continuada do dia anterior, a hora de início será definida com base no relógio de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 08:00 • Local: Instalações > Administração > Propriedades
gestão.instalações.sobrescrever.usuario.local	Substitua o local do usuário pelo local primário definido na tabela fm_m... • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Instalações > Administração > Propriedades
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	Campos de formatador de atividades de Tarefa de Solicitação de Instalação • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_order • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações_management.map.merge.task.agent.markers	Mescla os marcadores de tarefa e agente nos mapas de geolocalização c... • Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso • Local: Instalações > Administração > Propriedades
instalações.gestão.max.agentes.processados	Define o número máximo de agentes processados por expedição automática de 300 agentes. O sistema não pode expedir automaticamente uma tarefa por mais de 300 agentes que o valor configurado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: Instalações > Administração > Propriedades

Funções instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades em Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes funções de usuário.

i Nota:

Você deve adicionar a função de visualizador do Notify (notify_view) aos funcionários para os quais deseja exibir o conteúdo do Notify (chamadas em conferência e mensagens SMS). Para obter mais informações, consulte [Funções instaladas com o Notify](#).

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
instalações_leitura	Pode ler solicitações de instalações.	nenhum
instalações_admin	Pode criar e modificar todas as solicitações de instalações, modificar plantas baixas e configurar edifícios, pisos e salas. Os administradores também podem criar tarefas usando o recurso Clonar tarefa.	• knowledge_manager • instalações_equipe • instalações_despachante • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • instalações_aprovador_usuario • template_admin • skill_model_admin
instalações_asset_admin	Pode criar e modificar todos os ativos de instalações.	ativo
instalações_aprovador_usuario	Pode aprovar se uma solicitação de instalações pode avançar.	approver_user
instalações_despachante	Pode programar e atribuir tarefas à equipe de instalações. Eles podem ser pesquisados (filtrados por) pelo grupo que gerenciam.	• skill_model_user • instalações_equipe • território_usuario • Inventory_user
instalações_equipe	Fornecer acesso total à aplicação Instalações e a todos os módulos. Pode criar e modificar solicitações de instalações e acessar relatórios de instalações. A equipe de instalações normalmente são os usuários atribuídos a solicitações de instalações e atualizam o registro de solicitação de acordo.	• Inventory_user • skill_user • document_management_user • FC_request_reader • território_usuario • executante do serviço • FC_request_writer • instalações_leitura

Tradução automática

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
As funções instalações_staff e lines_admin herdam automaticamente as seguintes funções:		
FC_request_reader	Pode ler registros de solicitação de instalações.	nenhum
FC_request_writer	Pode criar, ler, gravar e excluir registros de solicitação de instalações.	FC_request_reader
fpv_do_chão_escritor	Pode criar, ler, gravar e excluir plantas baixas de instalações.	fpv_andar_plano_leitor
fpv_element_reader	Pode ler registros de sala.	nenhum
fpv_element_writer	Pode criar, ler, gravar e excluir registros de sala.	nenhum

Inclusões de script instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As inclusões de script são usadas para armazenar o JavaScript executado no servidor.

Gestão de serviços de instalações adiciona os seguintes Inclusões de script.

Script include	Descrição
fc_AbstractWrapper	Wrapper abstrato usado para encapsular objetos GlideRecord relacionados à aplicação Gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_ElementSecurityManager	Classe de wrapper para segurança do visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Fábrica	Classe personalizável que fornece o tipo correto de wrapper de Gestão de instalações. Os clientes modificam esta classe ao adicionar suas próprias implementações de wrapper.
fc_AbstractSecurityManager	Gerenciador de segurança abstrato que fornece acesso negado padrão. Todos os gerenciadores de segurança estendem esta classe. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Floorplan	Classe de wrapper para registro de planta baixa do visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
FC_Constants	Constantes de instalações Os clientes não modificam esta classe.
FC_BaseFactory	Classe base que fornece wrappers para objetos de solicitação de instalações. Os clientes não modificam esta classe.

Script include	Descrição
FC_RequestSecurityManager	Classe de wrapper para segurança de solicitação de gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_BaseFactory	Classe base que fornece wrappers para objetos "FloorPlanViewer". Os clientes não modificam esta classe.
fpv_AbstractSecurityManager	Gerenciador de segurança abstrato que fornece acesso negado padrão. Todos os gerenciadores de segurança estendem esta classe. Os clientes não modificam esta classe.
FC_FacilitiesRequest	Funções de solicitação de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_AbstractWrapper	Wrapper abstrato usado para encapsular objetos GlideRecord relacionados ao plug-in do visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_Elemento	Classe de wrapper para registros de elemento do visualizador de planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fc_FacilitiesRequestAjax	AJAX de solicitação de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
InstalaçõesUtils	Contém métodos de utilitário para gerenciamento de espaço, incluindo cálculos de acúmulo de espaços para níveis e níveis para edifício.
fc_Fábrica	Classe personalizável que fornece o tipo correto de wrapper de Gestão de instalações. Os clientes modificam esta classe ao adicionar suas próprias implementações de wrapper.
InstalaçõesUtilsAJAX	Contém métodos de utilitário para instalações, incluindo programação e blackouts.
fpv_Constants	Constantes do visualizador da planta baixa. Os clientes não modificam esta classe.
fpv_FloorplanSecurityManager	Classe de wrapper para segurança do caso de gestão de instalações. Os clientes não modificam esta classe.
UtilitáriosDeVisualizadorDeInstalações	Contém métodos de utilitário para o visualizador da planta baixa.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Utilização do edifício	Edifício [alm_building]	Garante que os limites de utilização sejam definidos como números de 0 a 100.
Atualizar local primário do usuário	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Atualiza o local dos registros do usuário do sistema para o local primário atual do usuário na tabela fm_m2m_user_to_space.
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
Impedir loop de ancestralidade	Espaço de instalação [fm_space]	Impede definições de espaço circular em que um espaço é primário e secundário ao mesmo tempo.
Acúmulo	Espaço de instalação [fm_space]	Acumula as informações de espaço para nivelar conforme as informações são alteradas no espaço.
Acúmulo	Nível [fm_level]	Acúmulo de informações de nível para o edifício.
Utilização do piso	Nível [fm_level]	Garante que os limites de utilização sejam definidos como números de 0 a 100.
Acúmulo	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Atualiza a utilização de espaço em um espaço conforme os usuários são adicionados e removidos dos espaços.
Área de referência	Campus [fm_campus]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
atualizar nome de exibição do espaço	Edifício [alm_building]	Gera o nome de exibição completo do espaço.
Máximo de Ocupação	Edifício [alm_building]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Acúmulo	Edifício [alm_building]	Acúmulo de dados do edifício para o campus.
Solicitar fechamento automático	Solicitação de Instalações [facilities_request]	Encerra automaticamente as solicitações que foram resolvidas e não foram atualizadas em 1 dia. Este número é uma propriedade em Propriedades do sistema.

Tradução automática

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Mudança de local primário das instalações	Usuário [sys_user]	Atualiza a tabela fm_m2m_user_to_space quando o local nos registros sys_user muda.
Máximo de Ocupação	Espaço de instalação [fm_space]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Impedir duplicatas	Zona de instalação [fm_zone]	Não permita que o mesmo espaço seja adicionado a uma única zona mais de uma vez.
Impedir duplicatas	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Não permita que o mesmo usuário seja adicionado ao mesmo espaço mais de uma vez.
Impedir vários níveis principais para o edifício	Nível [fm_level]	Não permita que haja mais de um nível principal definido para níveis em um edifício.
Atualizar local primário	Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Ajuda a manter as tabelas sys user e fm_m2m_users_to_space em sincronia quando o local primário muda.
Opção de unidade da área de instalações alterada	Espaço de instalação [fm_space]	Converte pés quadrados em metros quadrados
atualizar nome de exibição do espaço	Nível [fm_level]	Atualiza o nome de exibição conforme as mudanças de nome de edifício e nível
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para os espaços.
Máximo de Ocupação	Espaço de instalação [fm_space]	A ocupação máxima não pode ser inferior a 0.
Área de referência	Espaço de instalação [fm_space]	Calcula a área em unidades comuns para o espaço.
Espaço - gerar nome completo	Espaço de instalação [fm_space]	Gera o nome de exibição completo do espaço.

Notificações por e-mail instaladas com a Gestão de serviços de instalações

As notificações por e-mail são uma maneira de enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS sobre atividades específicas em Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona as seguintes notificações por e-mail.

Tradução automática

Notificação	Descrição
A solicitação de instalações foi atribuída	Envia uma mensagem de e-mail para o membro da equipe de instalações que está atribuído à solicitação de instalações.

Catálogos instalados com Gestão de serviços de instalações

Os catálogos oferecem aos clientes oportunidades de autoatendimento em Gestão de serviços de instalações.

Gestão de serviços de instalações adiciona os seguintes catálogos.

Tabela	Descrição
Catálogo de Instalações	Contém itens do catálogo de instalações

Mapas de transformação de tabela instalados com a Gestão de serviços de instalações

Os mapas de transformação de tabela permitem adicionar espaços ou detalhes sobre espaços de outras origens.

Gestão de serviços de instalações adiciona os seguintes mapas de transformação de tabela.

Mapas de transformação de tabela	Descrição
Mapa de transformação do nível de instalações	Ajuda o usuário a preencher rapidamente os dados do andar (nível).
Mapa de transformação de instalações	Ajuda o usuário a preencher rapidamente os dados do espaço, incluindo usuários associados.

Ativar Gestão de movimentação de instalações

Os plug-ins (com.snc.facilities_service_automation) e (com.snc.facilities_service_automation.move) agora estão descontinuados e não são mais compatíveis ou disponíveis para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de serviços de instalações](#)

[Ativar workbench de visualização de instalações](#)

Configurar movimentação empresarial

Os administradores de Instalações ou Movimentações podem definir configurações para determinar como o sistema exibe as cores na ferramenta de planejamento de movimentações.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin ou move_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Movimentação Empresarial > Configuração > Propriedades da Movimentação Empresarial**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Propriedades da Movimentação Empresarial

Opção	Seleção
As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentações	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para destacar lugares na ferramenta de planejamento de movimentações depois de esgotada a lista de cores de segmento	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para segmentos não selecionados	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML
A cor a ser usada para destacar lugares disponíveis na ferramenta de planejamento de movimentações	Valores hexadecimais, valores RGB ou cores HTML

3. Clique em **Salvar**.

Instalado com Gestão de movimentação de instalações

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Gestão de mudanças de instalações.

Dados de demonstração estão disponíveis com Gestão de mudanças de instalações.

Tabelas instaladas com Gestão de movimentação de instalações

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_scenario]	Contém todos os cenários
Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Contém solicitações de movimentação reais
Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Contém tarefas para solicitação de movimentação empresarial
Delegador de Movimentação Empresarial [move_delegador]	Armazena correlações entre o delegador e o cenário
Detalhe da Movimentação Empresarial	Contém usuários movidos no cenário de movimentação empresarial

Tabela	Descrição
[move_detail]	
Mover Modelo de Tarefa [move_task_template]	Contém o modelo sm_core para tarefas de movimentação de usuário único
Mover Fluxo de Tarefas [move_sf_task]	Fluxo de estado para tarefa de movimentação de usuário único
Mover Requisição [mover_request]	Contém solicitações de movimentação de usuário único
Mover Fluxo de Requisições [move_sf_request]	Fluxo de estado para solicitação de movimentação de usuário único
Mover Modelo de Solicitação [move_request_template]	Contém o modelo sm_core para solicitações de movimentação de usuário único
Mover Tarefa [move_task]	Contém tarefas de movimentação de usuário único

Propriedades instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

As propriedades controlam o comportamento da aplicação Gestão de movimentação de instalações.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes propriedades.

Propriedade	Descrição
As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentações [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]	As cores dos segmentos na ferramenta de planejamento de movimentações
A cor a ser usada para realçar lugares na ferramenta de planejamento de movimentação depois que a lista de cores de segmento tiver sido esgotada [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	A cor a ser usada para destacar lugares na ferramenta de planejamento de movimentações depois de esgotada a lista de cores de segmento
A cor a ser usada para segmentos não selecionados [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	A cor a ser usada para segmentos não selecionados
A cor a ser usada para destacar lugares disponíveis na ferramenta de planejamento de movimentações [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	A cor a ser usada para destacar lugares disponíveis na ferramenta de planejamento de movimentações

Funções instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades na Gestão de mudanças de instalações.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes funções de usuário.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Mover básico [move_basic]	Pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar as ordens que criaram.	• document_management_user • mover_ler • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user • território_usuario • Inventory_user
Mover administrador [move_admin]	Tem controle total sobre todos os dados da Gestão de serviços. Também administra territórios e habilidades, conforme necessário.	• territory_admin • skill_model_admin • move_approver_user • skill_admin • administrador de catálogo • knowledge_manager • mover_agente • template_admin • move_dispatcher
Mover expedidor [mover_dispatcher]	Programa e atribui as tarefas aos agentes. Eles podem ser pesquisados (filtrados por) pelo grupo que gerenciam.	• skill_model_user • Inventory_user • território_usuario • move_basic
Mover agente [move_agent]	Pode aceitar ou rejeitar uma tarefa. É quem executa o trabalho no site.	• move_basic
Mover iniciador [move_initiator]	Semelhante a sm_basic (pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar as ordens que criaram), mas também pode conceder acesso à IU.	• move_basic
Mover aprovador [move_approver_user]	Aprove pedidos e solicitações.	• approver_user
Mover leitura [mover_ler]	Só pode ler e criar ordens de serviço e acompanhar as ordens que criaram.	

Tradução automática

Modelos de e-mail instalados com a Gestão de movimentação de instalações

Os modelos de e-mail permitem criar conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes modelos de e-mail.

Modelos de e-mail	Descrição
move.del	Notifica os delegadores para atribuir lugares para uma movimentação empresarial.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de movimentação de instalações

As inclusões de script são usadas para armazenar o JavaScript executado no servidor.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes Inclusões de script.

Script include	Descrição
InstalaçõesMoverUtils	Utilitários usados pela gestão de movimentações

Client scripts instalados com Gestão de movimentação de instalações

Os client scripts definem comportamentos personalizados que são executados quando ocorrem eventos, como quando um formulário é carregado ou enviado, ou uma célula muda de valor.

Gestão de mudanças de instalações inclui os seguintes client scripts.

Script de cliente	Tabela	Descrição
Remover data incorreta	Mover Requisição [mover_request]	Remover data padrão
Preencher automaticamente from_location	Mover Requisição [mover_request]	Preencher automaticamente from_location com base no usuário selecionado a ser movido.
Preencher automaticamente de na lista integrada	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Preencher a partir do local quando um usuário for adicionado
O estado é somente leitura	Mover Requisição [mover_request]	Definir o estado como somente leitura quando o estado for Rascunho ou Enviado
Avisar para_local não é um espaço de instalação	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Avisar o usuário de que o local de destino não é um espaço de instalação (fm_space)
Atualização de ativo	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Atualizar ativos do usuário em uma movimentação

Script de cliente	Tabela	Descrição
Fechar verificação concluída	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Verifique se todas as tarefas foram encerradas e concluídas antes de definir o estado da solicitação
Preencher automaticamente a partir do local	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Preencher a partir do local quando um usuário for adicionado
ocultar envio	Mover Requisição [mover_request]	Ocultar botão Enviar quando necessário
Bloquear formulário quando a solicitação for aprovada	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Impedir mudanças na solicitação após a criação das tarefas
Mensagem informativa	Mover Requisição [mover_request]	Adicionar uma mensagem informativa quando o estado for Pronto
Remover botões extras no Workbench	Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_scenario]	Remover os botões extras (vários ícones e assim por diante) em um modal
Avisar from_location não é um espaço de instalação	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Avisar o usuário quando o local selecionado for um cmn_location e não um espaço de instalação (fm_space)
Avisar from_location não é um espaço de instalação	Mover Requisição [mover_request]	Avisar o usuário quando o local selecionado for um cmn_location e não um espaço de instalação (fm_space)
Remover data2 incorreta	Mover Requisição [mover_request]	Remover data padrão
Definir edifício e andar	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Define automaticamente o edifício e o andar de destino quando o local de destino é selecionado
Avisar para_local não é um espaço de instalação	Mover Requisição [mover_request]	Avisar ao usuário que o local selecionado de é um (cmn_location)

Scripts de e-mail de notificação instalados com a Gestão de movimentação de instalações

As notificações por e-mail são uma maneira de enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS sobre atividades específicas na Gestão de mudanças de instalações.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes notificações por e-mail.

Script de e-mail de notificação	Descrição
move_delegator_link	Gera o link fornecido no e-mail enviado para mover delegadores

Regras de negócio instaladas com Gestão de movimentação de instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

Gestão de mudanças de instalações adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Forçar atualização do fluxo de trabalho	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Força o fluxo de trabalho a ser acionado no fechamento
Mover para/de Espaços de Instalações somente	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Permite somente o espaço da instalação (fm_space) como de/para o local
Atribuição pendente - Atualizar estado da tarefa	Mover Tarefa [move_task]	Define o estado como atribuição pendente
Definir solicitação como TEA	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Definir solicitação como trabalho em andamento quando uma tarefa for iniciada
Manter referência de cenário de solicitação em sincronia	Cenário de Movimentação Empresarial [enterprise_move_scenario]	Atualizar cenário na solicitação de movimentação empresarial
Mover Catálogo para fora do rascunho	Mover Requisição [mover_request]	Se a solicitação foi criada por meio do catálogo de instalações, defina o estado como Pronto
Mover usuários e ativos	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Atualizar local do ativo e do usuário
Definir Solicitado pelo usuário	Mover Requisição [mover_request]	Definir solicitante e solicitado pelo usuário
Impor edifício quando o piso estiver preenchido	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Impedir a seleção de um edifício que não contenha um andar
Definir edifício quando o piso estiver preenchido	Detalhe da Movimentação Empresarial	Definir o edifício quando um de seus andares estiver selecionado

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[move_detail]	
Não remover cenário da solicitação de movimentação	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Manter o cenário com a solicitação de movimentação
Acionar fluxo de trabalho na atualização	Mover Tarefa [move_task]	Forçar início do fluxo de trabalho
Impedir que não haja espaço para_location	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Certifique- se de que o local de destino seja um espaço de instalações (fm_space)
Impedir duplicatas	Detalhe da Movimentação Empresarial [move_detail]	Não permitir que o mesmo registro de detalhes de movimentação seja adicionado mais de uma vez
Definir solicitação de movimentação	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Definir a solicitação primária
Verificar se há tarefas em aberto	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Impedir que uma solicitação seja encerrada quando as tarefas ainda estiverem em aberto
Preencher automaticamente o delegador de movimentação	Delegador de Movimentação Empresarial [move_delegador]	Definir o delegador
Adicionar mensagens	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	Adicionar mensagens de ajuda na solicitação de movimentação
Desmarcar opções de tarefa	Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request]	
Definir atribuído	Tarefa de Solicitação de Movimentação Empresarial [enterprise_move_request_task]	Defina o estado como Atribuído quando Atribuído a não estiver vazio e o Estado for Atribuição Pendente

Fluxos de trabalho instalados com a Gestão de movimentação de instalações

Os fluxos de trabalho fornecem uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas.

Gestão de mudanças de instalações adiciona os seguintes fluxos de trabalho.

Fluxo de trabalho	Descrição
Movimentação de Usuário Único	Lida com solicitações de movimentação de usuário único
Movimentação Empresarial	Lida com solicitações de movimentação empresarial

Ativar workbench de visualização de instalações

Os plug-ins (com.snc.facilities_service_automation) e (com.snc.facilities_service_automation.fvw) agora estão descontinuados e não são mais compatíveis ou disponíveis para nova ativação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

Este plug-in não está mais disponível para ativação.

Para obter mais detalhes sobre o processo de descontinuação e seus efeitos no uso da aplicação, consulte [Artigo sobre processo e política de descontinuação de plug-in \(fim da vida útil\) \[KB0621681\]](#) em Now Support.

Se você já é um usuário de Gestão de serviços de instalações, pode continuar usando a aplicação.

Tópicos relacionados

[Lista de plug-ins](#)

[Ativar Gestão de serviços de instalações](#)

[Ativar workbench de visualização de instalações](#)

Configuração do workbench de visualização de instalações

Os administradores de espaço configuram propriedades no workbench. No navegador de aplicações, **Instalações > Configuração do Workbench** contém as definições de configuração divididas em seções.

Propriedades do mapa

As propriedades do mapa permitem alguma personalização na planta baixa. Para obter uma descrição completa de cada propriedade, consulte [Propriedades da Gestão de espaço](#).

Configuração de análise

Recursos de mapa [fm_facility_feature] definem como lidar com recursos durante o processamento de arquivos de conjunto de mapas e transformações em execução. Um conjunto básico de recursos de mapa é pré-carregado para uso em **Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Definições de Recurso**.

Para criar espaços para um tipo de recurso durante a análise:

- Defina **Criar espaços** como verdadeiro.
- Defina o tipo de espaço padrão para especificar a classe de espaço criada.

Definição de ícone

Um conjunto de ícones de mapa [fm_icon] é pré-carregado para seu uso.

- Essas definições de ícone afetam a análise e a configuração do tempo de execução.
- Se a propriedade geoJSON do tipo "ponto" for encontrada durante a análise e seu nome corresponder ao campo Nome de **análise**, um ícone será adicionado ao mapa.
- Defina **Ativo** como verdadeiro para mostrar os ícones no mapa.
- Defina **Mostrar por padrão** como verdadeiro para que os ícones apareçam no carregamento de mapa inicial.

Cores do mapa

Um conjunto de cores de recurso [fm_map_color] é pré-carregado para seu uso.

- Os campos **Cor** e Cor de **contorno** são compatíveis com valores hexadecimais, valores RGB e cores HTML.
- O campo **Opacidade** aceita valores decimais de 0 a 1 para definir a opacidade do recurso no mapa.
- O campo **Espessura do contorno** aceita números inteiros para definir a espessura do contorno de um recurso no mapa.

Mapear rótulos

Especifique quais tipos de espaço têm rótulos mostrados por padrão no mapa interativo. A seção de configurações do mapa permite que você altere os valores selecionados no momento.

- Para cada tipo de espaço de instalações, defina **mostrar rótulo** como verdadeiro para que seu rótulo fique visível no mapa por padrão.

Mapear tarefas

Especifique quais **tarefas serão** mostradas e pesquisadas no workbench.

- Para cada tarefa de mapa de instalações, defina **mostrar tarefa** como verdadeiro para que seu pino fique visível no mapa por padrão.
- A exibição de tarefas pode ser limitada a funções especificadas (não especificar uma função mostra as tarefas a todos que podem vê-las com base nas configurações de segurança).

Mapear filtros

Especifique os filtros a serem aplicados ao mapa, colorindo espaços com base nas condições especificadas.

- Limite a exibição de filtros de mapa a **funções** ou usuários específicos com os campos **Proprietário, Público e Funções**.
- Filtros de exemplo são fornecidos como padrão.

Mapear itens de menu

Especifique quais itens do catálogo são exibidos no menu pop-up no workbench.

- Para exibir itens do catálogo do **Workbench**, clique com o botão direito do mouse em um espaço e os itens do catálogo serão exibidos. Ou clique em um espaço e os itens do catálogo serão exibidos em **Links relacionados**.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione as **funções** para as quais este item do catálogo está visível. Nenhuma função definida significa que o item do catálogo está disponível para todos os usuários.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione a **Ordem** em que esta entrada aparece.
- Para cada item de menu do mapa de instalações, selecione os **Campi** para os quais este item do catálogo está visível. Nenhum campus definido significa que o item do catálogo está disponível em todos os campi.

i Nota:

Você pode mostrar itens do catálogo de qualquer catálogo (instalações, TI, RH e outros).

Parâmetros de URL

O Workbench oferece suporte a parâmetros de URL. Os parâmetros de URL fornecem informações de configuração para um formulário ou lista.

i Nota:

Os parâmetros de URL são listados em ordem de dependência. Por exemplo, `syspar_drawingId` requer `sysparm_campusSysId` no parâmetro de URL.

Os parâmetros de URL compatíveis são:

Parâmetros de URL	Descrição
<code>sysparm_campusSysId</code>	Carrega o mapa para um Campus [fm_campus] identificado por seu <code>sys_id</code> .
<code>sysparm_drawingId</code>	Carrega o mapa para um edifício [alm_building] identificado por seu <code>external_building_id</code> (requer <code>sysparm_campusSysId</code>).
<code>sysparm_levelId</code>	Carrega o mapa para um nível [fm_level] identificado por seu <code>external_level_id</code> (requer <code>sysparm_drawingId</code>).
<code>sysparm_spaceid</code>	Carrega o mapa para um espaço [fm_space] identificado por seu <code>external_space_id</code> (requer <code>sysparm_levelId</code>).
<code>sysparm_scenarioSysId</code>	Carrega o mapa para um cenário [enterprise_move_scenario] identificado por seu <code>sys_id</code> (requer o plug-in Gestão de movimentação de instalações).

Parâmetros de URL	Descrição
sysparm_zoneSysId	Carrega o mapa para uma zona [fm_zone] identificada por seu sys_id. Vários espaços compõem uma zona.
sysparm_filterSysId	Aplica um filtro [fm_map_filter] para um mapa carregado. Os filtros realçam os espaços com base nas condições.
sysparm_refreshInterval	Insira um valor de número inteiro para especificar uma taxa em minutos para atualizar automaticamente os filtros aplicados.
sysparm_labelDisplay	Especifique o rótulo a ser exibido para um mapa (pode ser alterado nas configurações do mapa).
sysparm_move	Carrega uma consulta de movimentação para um mapa.
sysparm_tab	Especifique o número da guia para padrão no mapa.
sysparm_fromWidget	Aciona o evento "space.clicked" em um clique no espaço, que retorna {'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} ou oculta o espaço que retorna {'sys_id': '', 'displayName': ''};

Migrar dados de instalações para novas tabelas de definição de espaço

Para continuar usando as plantas baixas baseadas em imagem com a nova definição de espaço, migre seus dados das tabelas antigas para as novas tabelas de definição de espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de migração migra somente dados completos. Um espaço que não está em um nível ou um nível que não está em um edifício não é migrado. Este comportamento pode ser alterado atualizando a inclusão de script de migração. Os andares que não estão conectados a um edifício não são migrados, nem os espaços que não fazem parte de um piso ou edifício. Como parte do processo de migração, os espaços, pisos e edifícios legados são marcados como migrados.

O caminho de migração das tabelas antigas para a nova é:

- [cmn_building] migra para [alm_building]
- [fpv_floor] migra para [fm_level]
- [fpv_element] migra para [fm_space]

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Administração > Migrar**.
2. Clique em **Migrar**.

Resultado

Os seguintes resultados podem ser esperados:

- Os dados são migrados para as novas tabelas de gestão de instalações para edifícios, pisos e espaços.
- Depois que um edifício, andar ou espaço é migrado, ele é marcado como migrado e não pode ser migrado novamente.

i Nota:

Qualquer objeto marcado como migrado não será migrado novamente, portanto, você pode executar com segurança o processo de migração várias vezes sem criar objetos duplicados nas tabelas de espaço. Esse comportamento pode ser modificado na inclusão de script de migração ou redefinindo o sinalizador de migração nos objetos originais.

Instalado com o Workbench de visualização de instalações

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in do Workbench de visualização de instalações.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Workbench de visualização de instalações.

Tabelas instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Edifício [alm_building]	Armazena registros de construção
Banheiro [fm_banheiro]	Armazena registros de casa de banho
Campus [fm_campus]	Armazena registros do campus
Sala de Conferência [fm_conference_room]	Armazena registros da sala de conferência
Baia [fm_cubicle]	Armazena registros de baias
Elevador [fm_elevador]	Armazena registros de elevador
Corredor [fm_hallway]	Armazena registros de corredor
Nível [fm_level]	Armazena registros de nível
Espaços para zonas	Armazena atribuição de espaço para registros de zona

Tabela	Descrição
[fm_m2m_space_to_zone]	
Usuário Associado [fm_m2m_user_to_space]	Armazena registros de usuário associados
Departamento Associado [fm_m2m_department_to_space]	Armazena registros de departamentos associados
Escritório [fm_office]	Armazena registros do escritório
Ponto [fm_point]	Armazena registros de ponto
Espaço de instalação [fm_space]	Armazena registros de espaço da instalação
Escadas [fm_stairs]	Armazena registros de escadas
Zona de instalação [fm_zone]	Armazena registros de zonas
Dados das Instalações [imp_facilities_data]	Tabela de conjunto de importação usada como origem para transformar registros de espaço de instalações
Dados do piso de instalações [imp_facilities_level_data]	Tabela de conjunto de importação usada como origem para transformar pisos de instalações
Opção de Mapa de Instalações [fm_map_option]	Especifique quais tipos de espaço mostram rótulos por padrão
Opção de tarefa do mapa de instalações [fm_map_task]	Especifique quais tipos de tarefa podem ser vistos em um mapa
Recurso da instalação [fm_facility_feature]	Especifique quais recursos são analisados
Mapeamento do ícone do espaço [fm_m2m_space_icon]	Associar um ícone a um espaço
Item de Menu do Mapa de Instalações [fm_map_menu_item]	Especifique quais itens do catálogo estão disponíveis em um mapa

Tabela	Descrição
Filtro de mapa de Fm [fm_map_filter]	Criar um filtro personalizado para um mapa
Conjunto de mapas de instalações transformado [fm_map_set_transformed]	Contém o GeoJSON transformado como anexos, com a transformação mostrando o mapa de maneira "direta"
Ícone da instalação [fm_icon]	Especificar ícones que podem ser adicionados ao mapa
Conjunto de Mapas de Instalações [fm_map_set]	Contém arquivos GeoJSON como anexos
Cor do mapa de instalações [fm_map_color]	Especifica as cores do mapa

Propriedades da Gestão de espaço

As propriedades de gestão de espaço estão disponíveis para definir as configurações padrão de planta baixa, análise e gestão de espaço. Você pode controlar configurações padrão como a cor do espaço selecionado, bússola em uma planta baixa e logotipos e títulos a serem exibidos.

A Gestão de espaço organiza as propriedades nestas seções:

- Planta baixa
- Análise
- Gestão de espaço

Navegar até **Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Propriedades**.

Planta baixa

Propriedade	Descrição
O logotipo a ser usado para o cabeçalho da planta baixa interativa [facilities.management.fvw.workbench.logo]	Clique para selecionar um logotipo que aparece no canto superior esquerdo de uma planta baixa interativa.
O título a ser mostrado no workbench [facilities.management.fvw.workbench.title]	O título a ser mostrado no workbench. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Workbench
Usar o local do usuário como campus padrão quando disponível [facilities.management.fvw.default.campus]	O local do usuário é usado como o campus padrão quando disponível.

Propriedade	Descrição
	• Sim: use o local do usuário. • Não: não use o local do usuário.
Permitir a cópia de um link de URL quando disponível no workbench [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	Permita a cópia de um link de URL quando disponível no workbench. • Sim: permite a cópia de uma URL. • Não: não permite a cópia de uma URL.
Padrão para mostrar a bússola na planta baixa [facilities.management.fvw.show.compass]	Determina se uma bússola aparece no canto superior direito de uma planta baixa para fornecer orientação direcional.
O tamanho máximo permitido para um rótulo antes de usar elipses [facilities.management.fvw.max.label.length]	O número máximo de caracteres permitidos para um rótulo antes de usar reticências. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
A cor a ser usada para realçar o espaço selecionado no mapa da planta baixa [facilities.management.fvw.highlight.color]	A cor que pode ser usada para realçar um espaço específico no mapa da planta baixa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #F5F500
As cores para aplicar filtros ao workbench [facilities.management.fvw.filter.colors]	As cores disponíveis para aplicar filtros ao workbench. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF; #6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB
As cores para filtragem de disponibilidade no workbench [facilities.management.fvw.availability.colors]	As cores para filtragem de disponibilidade no workbench. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia de espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia de espaços no workbench.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por campi na guia de espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para campi na guia espaços no workbench. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para outro campus na guia de espaços no workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados para outros campi na guia espaços no workbench. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados ao pesquisar tarefas no workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados ao pesquisar guias de instalações/solicitações de movimentação no workbench. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 200
Número máximo de espaços por zona a serem renderizados para a guia de edição de zona [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	Número máximo de espaços por zona a serem renderizados para a guia de edição de zona. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
Número máximo de tarefas a serem retornadas por nível no workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	Número máximo de resultados de pesquisa a serem retornados por nível na guia de espaços no workbench. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20

Análise

Propriedade	Descrição
Especifica se devemos preservar os valores de campo dos registros ao analisar arquivos geoJSON se o registro já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	Determina como salvar os valores de campos de registros existentes ao analisar arquivos geoJSON ou excluí-los.

Propriedade	Descrição
	• Sim: não mude ao analisar o novo mapa. ◦ O nome do edifício. ◦ O nome do nível, a abreviação do nível e o sinalizador de nível principal. ◦ O nome do espaço e o nome interno. • Não: use valores do arquivo geoJSON mais recente.
Especifica se devemos preservar os valores de campo dos registros ao analisar arquivos geoJSON se o registro já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	Se o espaço existir, especifica se o sys_class_name de um espaço é preservado ao analisar arquivos geoJSON. • Sim: salvar • Não: atualizar i Nota: O sys_class_name (fm_bathroom, fm_cubicle e assim por diante) só será atualizado se ambas as propriedades de análise estiverem definidas como Não.
Especifica se devemos preservar o sys_class_name de um espaço ao analisar arquivos geoJSON se o espaço já existir [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name]	Especifica como lidar com a análise de área. • Preservar área existente: salva o espaço da área quando o valor atual é maior que 0,0001 no campo Área no formulário Espaço. • Substituir área: sempre atualiza a área de um espaço a partir de um arquivo de área. • Ignorar arquivos de área: não analisa nenhum arquivo de área existente no conjunto de mapas. i Nota: Independentemente dos sinalizadores, os acúmulos de área são calculados após a análise.

Gestão de espaço

Propriedades	Descrição
A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalações. Defina como verdadeiro para usar metros quadrados ou falso para usar pés quadrados [facilities.management.fvw.area.unit]	A unidade de área de base do sistema para tabelas de espaço de instalações. Defina como verdadeiro para usar metros quadrados ou falso para usar pés quadrados.

Propriedades	Descrição
	• Tipo: verdadeiro falso • Valor padrão: falso

Categorias de propriedade do sistema instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes categorias de propriedade do sistema.

Categoria de propriedade do sistema	Descrição
Propriedades do Plano de Produção	Agrupamento para propriedades de mapa de piso interativo

Inclusões de script instaladas com o Workbench de visualização de instalações

As inclusões de script são usadas para armazenar o JavaScript executado no servidor.

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusão de script	Descrição
UtilitáriosDeVisualizadorDeInstalações	Métodos de utilitário
InstalaçõesVisualizadorAJAX	Utilitários usados pelas macros de IU e pela análise do conjunto de mapas
InstalaçõesGeoJsonParser	Suporte de análise configurável para propriedades do recurso
InstalaçõesCampusMapFileParser	Contém funções que recebem anexos de arquivo e os processam para extrair espaços de instalações para o workbench do visualizador de instalações
InstalaçõesMapFilterUtils	Utilitário para capacidades de filtragem de mapa
ConstantesDeInstalações	Lista de constantes usadas no Gestão de instalações e no Workbench de visualização de instalações

Client scripts instalados com o Workbench de visualização de instalações

Os client scripts definem comportamentos personalizados que são executados quando ocorrem eventos, como quando um formulário é carregado ou enviado, ou uma célula muda de valor.

O workbench de visualização de instalações adiciona os client scripts a seguir.

Script de cliente	Descrição
Recarregar formulário na janela de anexos	Recarregue o formulário de dados do mapa externo sempre que a janela de anexo for fechada para ocultar ou exibir a ação de IU do arquivo de mapa de processo.
Ocultar campo para tabelas de espaço	Mostre ou oculte o campo "field" quando o valor do campo "table" for uma extensão de "cmn_location" ou não.

Regras de negócio instaladas com o Workbench de visualização de instalações

Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado, excluído ou quando uma tabela é consultada.

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes regras de negócio.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar campus padrão	Campus [fm_campus]	Garante um campus padrão
Impedir duplicatas	Opção de Mapa de Instalações [fm_map_option]	Impede opções de mapa duplicadas
Máximo de resultados de pesquisa por campus < 50	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados da pesquisa a menos de 50
Máximo de espaços por zona < 1000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o número de espaços por zona a 1000
Criar bloco de anotações	Filtro de mapa de instalações [fm_map_filter]	Fornecer uma lista de tabelas que são estendidas de fm_spaces. Usado pelo client script Ocultar campo para tabelas de espaço.
Impedir duplicatas	Cor do mapa de instalações [fm_map_color]	Impede cores de mapa duplicadas
Impedir duplicatas	Opção de tarefa do mapa de instalações [fm_map_task]	Impede opções de tarefa de mapa duplicadas
Validação de cor de destaque do mapa de instalações	Propriedade do sistema [sys_properties]	Valida as cores de realce no mapa da planta baixa
Validação de cores do mapa de instalações	Cor do mapa de instalações [fm_map_color]	Valida as cores no mapa da planta baixa
Máximo de resultados de pesquisa de instalações/ mover < 5000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados da pesquisa de movimentação de instalações para menos de 5000
Impedir duplicação	Recurso da instalação [fm_facility_feature]	Impede recursos de instalação duplicados
Criar espaços requer classe padrão	Recurso da instalação	Impede a classe vazia por padrão em um espaço

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[fm_facility_feature]	
Validação de cor de contorno do mapa de instalações	Propriedade do sistema [sys_properties]	Valida as cores de contorno no mapa da planta baixa
O máximo de solicitações por nível deve ser < 5000	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o número de solicitações por nível a 5000
Impedir duplicação	Ícone da instalação [fm_icon]	Impede ícones de instalação duplicados
Máximo de resultados de pesquisa para outros campi	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados de pesquisa para outros campi
Máximo de resultados de pesquisa por nível < 50	Propriedade do sistema [sys_properties]	Limita o máximo de resultados de pesquisa por nível a menos de 50

Macros instaladas com o Workbench de visualização de instalações

O workbench de visualização de instalações adiciona as seguintes macros.

Macro	Descrição
andar_plano_mostrar_espaco	Se o local estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo de local
andar_plano_mostrar_afetado_ci	Se o local do IC estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo de IC
andar_plano_mostrar_usuario	Se a localização do usuário estiver em um mapa, ele adicionará um ícone de mapa ao lado do campo do usuário

Processo de gestão de serviços de instalações

O administrador de instalações cria o campus e configura a aplicação com fluxo de trabalho, atribuição de agente e outras considerações. Os funcionários fazem instalações e solicitações de movimentação que são rastreadas para locais específicos em qualquer lugar do campus.

O Gestão de serviços de instalações processo é o seguinte:

1. Um administrador ServiceNow ativa e configura a aplicação Gestão de serviços de instalações de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus e configura os espaços e ativos contidos nele.
3. Os usuários enviam solicitações de instalações.
4. A equipe de instalações qualifica as solicitações de instalações. Que é o processo de verificação de que as informações na solicitação estão completas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
5. Os administradores organizam as solicitações em tarefas e as expedim.

6. Os membros da equipe de instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
7. Os membros da equipe de instalações atribuídos encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

Certifique-se de identificar as pessoas em sua organização que podem ser atribuídas às seguintes funções de instalações:

administrador de instalações

Cria e modifica todos os campi, edifícios, andares, salas e plantas baixas. Eles também podem qualificar e despachar solicitações.

equipe de instalações

Executa o trabalho necessário para responder às solicitações de instalações.

expedidor de instalações

Programa e atribui as tarefas à equipe das instalações.

Solicitações de instalações

Uma solicitação de instalações é um registro no sistema que rastreia uma mudança proposta na instalação física da organização. As solicitações de instalações típicas incluem o relato de algo quebrado ou um problema como um alarme de fumaça apitando.

Criação de solicitação de instalações

A gestão de serviços de instalações usa o processo comum de gestão de solicitações da gestão de serviços. Qualquer usuário pode enviar uma solicitação de instalações por meio do catálogo de Instalações. Usuários com a função `lines_staff` também podem criar e atualizar solicitações de instalações no formulário Solicitação de instalações.

Criar uma solicitação por meio do catálogo de instalações

Os funcionários usam o catálogo de Instalações para enviar solicitações. O catálogo fornece várias categorias diferentes para que os usuários possam escolher aquela que está mais relacionada à solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Autoatendimento > Catálogo de Instalações**.
2. Selecione uma categoria
3. Se necessário, selecione uma subcategoria.
4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Nota:

Alguns formulários de solicitação não contêm todos os campos descritos aqui. Para obter mais informações, consulte [Formulários](#).

Formulário de solicitação do catálogo de instalações

Campo	Descrição
Aberto para	O nome da pessoa que está enviando esta solicitação. Selecione um novo nome se estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.

Campo	Descrição
Local	O local desta solicitação.
Descrição resumida	Um breve resumo da solicitação.
Descrição Detalhada	Uma descrição detalhada da solicitação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma solicitação com o formulário de solicitação de instalações

Os membros da equipe de instalações criam solicitações usando o formulário de solicitação de instalações, permitindo que eles associem a solicitação a um item de configuração (IC), como impressoras ou projetores.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associar um IC a uma solicitação ajuda a equipe de instalações a entender quais serviços têm um impacto negativo por um problema de instalações.

Procedimento

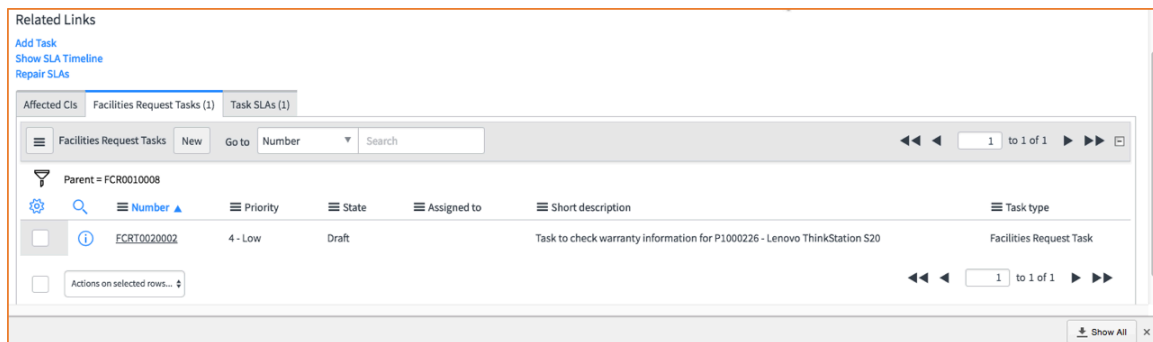
1. Navegar até **Todos > Instalações > Solicitações > Criar novo(a)**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos de formulário de solicitação

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente que identifica o registro da solicitação.
Aberto	Preenchido automaticamente com a data e hora em que a solicitação foi aberta.
Solicitante	O nome do solicitante.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação. Por padrão, todas as solicitações são definidas como 4-Low.
IC afetado	Um IC afetado por esta solicitação.
Estado	O estado que descreve em que fase do trabalho esta solicitação está. Por padrão, todas as solicitações são definidas como Abertas .
Local	O local associado a esta solicitação. Verifique se o local está correto. Caso contrário, você poderá selecionar outro registro de local.
Categoria	Uma categoria na qual a solicitação se enquadra.
Modelo	O modelo para criar esta solicitação (opcional). Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione um modelo. A solicitação é preenchida com todos os campos no modelo selecionado, incluindo todas as subtarefas e requisitos de peça (se aplicável).
Iniciado de	Indica que uma tarefa de ITIL é necessária.

Campo	Descrição
Descrição resumida	[Obrigatório] Um breve resumo da solicitação. Opcionalmente, você pode clicar no ícone de pesquisa de conhecimento para exibir artigos na base de conhecimento relacionados a este modelo de produto, plano ou IC. Isso pode fornecer uma solução relacionada ao motivo pelo qual você está enviando esta solicitação.
Descrição	Uma descrição detalhada da solicitação. A descrição está sempre visível para o remetente. Portanto, se você adicionar ou modificar a descrição de uma solicitação que outro usuário enviou, o usuário poderá ver as mudanças.
Anotações de trabalho	Anotações extras que você deseja compartilhar entre os membros da equipe que avaliam o formulário de solicitação. i Nota: Um usuário que envia a solicitação por meio do catálogo de serviços não pode ver as anotações de trabalho.
Check-list	Fornece uma check-list de tarefas que devem ser concluídas antes que o caso seja encerrado. Crie uma check-list exclusiva para o caso ou a tarefa. a. Clique no botão de seta para baixo e selecione Criar novo. Ou selecione na lista de modelos de check-list criados anteriormente. b. Adicione tarefas em Adicionar item. c. Clique na seta para baixo e selecione Salvar como modelo. d. Insira um nome de modelo. e. Selecione um grupo de usuários que possa usar o modelo (opcional).

3. Clique em **Salvar** no ícone **Menu de contexto do formulário** para salvar a solicitação e permanecer no formulário de **solicitação de instalações**. A seção Links relacionados é exibida. Quando um IC afetado tem uma data de garantia no futuro, a guia **Tarefa de solicitação de instalações** aparece como uma tarefa para verificar as informações de garantia.



Aprovações de solicitação de instalações

A aprovação de uma solicitação de instalações significa que a solicitação foi revisada e está pronta para ser qualificada para criação e atribuição de tarefas de instalações. Quando uma solicitação é enviada a um usuário com a função `lines_approver_user`, o aprovador tem várias opções.

Se uma solicitação de instalações for criada a partir de um modelo com um fluxo de trabalho no estado **Rascunho** e o botão **Pronto para trabalhar** for clicado, a solicitação passará para o estado **Enviado**. O fluxo de trabalho do modelo transforma o estado

Enviado para o estado **Pronto**. Os usuários podem incluir aprovações nesse fluxo de trabalho, se desejarem.

Atribuição de agente de instalações

Dependendo das suas configurações na tela de configuração de instalações, você pode atribuir agentes manualmente ou usando a atribuição automática.

Se você tiver um número limitado de agentes para concluir solicitações ou simplesmente não quiser atribuir agentes automaticamente, poderá usar a atribuição manual.

A atribuição automática permite definir critérios pelos quais os agentes podem ser selecionados automaticamente para atender às solicitações inseridas nas aplicações de gestão de serviços. Com base nas necessidades da sua organização, você pode configurar os critérios para atribuição automática de agentes das maneiras a seguir.

Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, ocorrem as seguintes ações:

- Os agentes disponíveis são avaliados com base nos critérios definidos na configuração.
- Um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa.
- A tarefa é movida para o estado **Atribuído**.

Se mais de um conjunto de critérios for considerado, como local e habilidades, os agentes serão avaliados nas configurações de propriedade de ponderação e outros critérios.

Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um usuário com a função de expedidor ajustará os valores no formulário de solicitação ou tarefa e salvará o registro.

Tópicos relacionados

[Métodos de atribuição de agente](#)

Programar períodos de blackout

Um período de blackout impede que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado. Os períodos de blackout podem ser definidos para espaços, níveis, edifícios, campi e zonas.

As regras de negócio de blackout verificam o campo **Cronogramas** do campo **Local** em uma solicitação ou tarefa para avaliar se há algum conflito de programação com o período de tempo de `current.expected_start` a `current.estimated_end`.

Regras de negócio do período de blackout

Regra de negócio	Ação
Exibir conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request</code>)	Se <code>current.expected_start</code> e <code>current.estimated_end</code> estiverem preenchidos e o local for um espaço de instalações, informará o usuário sobre possíveis conflitos de programação.
Exibir conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request_task</code>)	Se <code>current.expected_start</code> e <code>current.estimated_end</code> estiverem preenchidos e o local for um espaço de instalações, informará o usuário sobre possíveis conflitos de programação.
Impedir conflitos de programação de espaço (regra de negócio <code>facilities_request_task</code>)	Se houver possíveis conflitos de programação entre <code>agora</code> e <code>agora + estimado_work_duration</code> , impeça o usuário de iniciar o trabalho. Para

Regras de negócio do período de blackout

Regra de negócio	Ação
	substituir, um lines_admin pode usar um campo override_schedule_conflict

Criar um blackout de programação de instalações

Os períodos de blackout podem ser definidos para espaços, níveis, edifícios, campi e zonas. As instalações_admin podem substituir solicitações de período de blackout.

Antes de Iniciar

Função necessária: Facility_admin (criar), Facility_staff (exibir)

Procedimento

1. Navegue até a lista de espaços, níveis, edifícios, campi ou zonas na aplicação **Gestão** de espaços. Por exemplo, **Todos > Gestão de espaço > Piso**
2. Selecione um registro para o espaço ao qual você deseja adicionar o período de blackout.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibir programação de instalações**.
4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Criar um blackout de programação de instalações

Campo	Descrição
Programação	O cmn_schedule novo ou existente
Nome da programação	O nome de cmn_schedule
Nome de blackout	O nome do blackout
Iniciar	Data para iniciar a programação de blackout
Término	Data para terminar a programação de blackout
Períodos de blackout para	Exibir períodos de blackout para o intervalo de tempo selecionado

5. Clique em **Adicionar**.

Colaborar em uma solicitação

Em uma solicitação, você pode inserir comentários que ficam visíveis para o remetente, permitindo a colaboração entre vocês dois. Para colaboração com outros agentes, você pode inserir comentários que não estão visíveis para o remetente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > [Aplicação SM] > Todas as [aplicação SM] Solicitações**.
2. Abra a solicitação na qual você deseja colaborar.
3. No campo **Comentários adicionais** (visível para o cliente), insira os comentários que você deseja que a pessoa que enviou a solicitação veja.
O remetente pode ver os comentários neste campo e adicionar mais comentários conforme necessário.
Atualize este campo quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente.
4. Para se corresponder com outros agentes, insira o conteúdo que você não deseja que o remetente veja no campo **Anotações de trabalho**.

Alterar o local de uma solicitação

Depois de abrir uma solicitação, você pode modificar os detalhes e atualizá-la.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:

- **Instalações > Aberto** e abra a solicitação que você deseja modificar.
- **Instalações > Exibir plantas baixas**, clique no ícone de solicitação (ícone de ) e clique no número da solicitação na lista que aparece.

2. No formulário Solicitação de instalações, clique no ícone de pesquisa de referência ao lado de **Sala**.

Uma lista de locais definidos para sua organização é exibida. Um local pode ser uma sala ou qualquer ponto em uma planta baixa.

3. Selecione o local correto.

Se você não vir o local, entre em contato com o administrador de instalações para adicionar o local à planta baixa.

Fechar uma solicitação

Ao fechar uma solicitação, você pode adicionar detalhes dos quais deseja que o solicitante esteja ciente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > [Aplicação SM] > Atribuído a mim**.
2. Clique no número da solicitação.
3. No campo **Comentários adicionais**, insira anotações ou comentários finais.
4. Altere o campo **Estado** para o estado fechado apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Solicitações encerradas e concluídas

Quando a opção **Solicitar ciclo** de vida está definida como **orientada por solicitação**, o agente atribuído pode concluir e fechar a solicitação quando todas as tarefas na solicitação forem concluídas.

Um botão **Fechar concluído** fica visível para o agente atribuído à solicitação. O agente insere anotações de trabalho antes de clicar em **Encerrar concluído**. Quando o botão é clicado, a tarefa em aberto é concluída automaticamente (se aplicável) e a solicitação muda para o estado **Concluído**.

Nota:

Para exibir todas as tarefas encerradas, navegue até **Todos > Serviço de campo > Todas as ordens** de serviço e insira **Encerrar conclusão** no campo **Estado**.

Tarefas de solicitação de instalações

Uma solicitação de instalações contém uma ou mais tarefas. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam atividades separadas que devem ser realizadas para concluir uma solicitação de instalações.

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação. Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe com diferentes conjuntos de habilidades.
- Atribua tarefas a membros da equipe em diferentes locais.
- Programe partes do trabalho em momentos diferentes.
- Programe tarefas para que sejam concluídas uma após a outra.
- Programe tarefas para que sejam realizadas ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe mais tarefas, se necessário, para concluir a solicitação.

Usuários com essas funções podem editar horários de programação, incluindo janelas e durações planejadas. A Hora de término estimada é calculada a partir da hora de início esperada e da duração do trabalho e é somente leitura.

- <sm application_qualifier: tarefas no estado Rascunho.
- <sm application_dispatcher: tarefas no estado Expedição Pendente.
- <sm application_admin: tarefas no estado Rascunho ou Expedição Pendente.

Criar uma tarefa de solicitação de instalações

As tarefas de solicitação de instalações são criadas a partir de solicitações de instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: lines_admin ou lines_qualifier

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Solicitações > Todas as Solicitações de Instalações**.
2. Abra a solicitação desejada.
3. Clique no link relacionado **Adicionar tarefa**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tarefa de solicitação de instalações

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Estado	Estado atual da tarefa, como Aceito ou Encerrado concluído . Os estados progridem automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado sucessivo e aparecem no mapa do metropolitano na parte superior do formulário.
Primário	Solicitação de instalações com a qual esta tarefa está associada.
Grupo de atribuição	Grupo do qual um membro da equipe de instalações individuais é selecionado para concluir a tarefa. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de atribuição associados ao local selecionado. Se o campo Grupo de atribuição estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Clonado de	Número de registro da tarefa da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Atribuído a	O membro da equipe que concluirá a tarefa, selecionado no grupo de atribuição . A lista de pesquisa do campo Atribuído a mostra somente os membros da equipe no grupo de atribuição que têm todas as habilidades necessárias. Se nenhuma correspondência exata

Campo	Descrição
	de habilidades for encontrada, a lista de pesquisa mostrará todos os membros do grupo de atribuição.
Substituir conflito de programação	
Local	A área geográfica da solicitação. O local é crítico para determinar qual membro da equipe está atribuído à tarefa.
Modelo	
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. O sistema preenche automaticamente o campo Habilidades com base na seleção no campo IC afetado na solicitação associada. Se você alterar o IC afetado na solicitação, o sistema adicionará todas as habilidades exigidas pelo novo IC às habilidades já listadas aqui.
Descrição resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata da unidade de trabalho a ser executada. Forneça o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o solicitante nas fases posteriores da solicitação.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa conforme ela avança em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.
Programação	
Início programado	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar. A hora de início programada é definida automaticamente para uma hora após a hora de início da viagem programada. Por exemplo, se o início da viagem programada for 10h, a hora de início programada será definida como 11h. Quando a tarefa atinge a fase Expedição Pendente , o valor padrão pode ser editado. Um membro da equipe não pode ser programado para duas tarefas ao mesmo tempo. Se um tempo especificado já estiver alocado para outra tarefa, uma mensagem de erro será exibida. Este campo é obrigatório quando a tarefa é atribuída ou quando o estado é Atribuído , Aceito , Expedição Pendente ou Trabalho em Andamento .
Término estimado	[Somente leitura] Data em que o trabalho na tarefa termina. A data é calculada automaticamente com base no Início programado e na Duração estimada do trabalho .
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. Uma hora é definida por padrão. O valor padrão pode ser editado durante a fase Rascunho ou Expedição Pendente . Ao definir a duração estimada do trabalho, ela não pode exceder o tempo total da janela.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou. Este campo não estará disponível até que a hora de início real da viagem seja adicionada manualmente ou até que o botão Iniciar viagem seja clicado.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho na tarefa foi concluído.
Duração real	[Somente leitura] Tempo total gasto no deslocamento até o local e na conclusão da tarefa. Este valor é calculado automaticamente com base nas horas de início real da viagem e de término real do trabalho .

5. Clique em **Enviar**.

Janelas de tarefas

Uma janela de tarefa é o período de tempo, delimitado por horas de início e término, em que uma tarefa é realizada.

As janelas de tarefas podem ser flexíveis ou fixas, e são usadas pelos recursos de otimização de rota e expedição automática ao determinar a programação diária dos membros da equipe. Uma janela flexível tem horas de início e término que a aplicação tenta respeitar ao expedir ou rotear uma tarefa automaticamente. O sistema pode reprogramar uma janela de tarefa flexível, se necessário, para ajustá-la à programação de um membro da equipe. Uma janela de tarefa fixa não pode ser reprogramada. Se o roteador automático que otimiza as rotas de tarefa ou o expedidor automático não puder programar a tarefa para o período de janela fixo, essa tarefa não será programada. O intervalo de tempo configurado para uma janela não pode ser menor que o tempo necessário para executar a tarefa.

Para obter mais informações sobre como criar tarefas de ordem de serviço, consulte .

Para obter mais informações sobre as datas de início e término da tarefa de ordem de serviço, consulte .

Clonar uma tarefa de solicitação

As tarefas existentes podem ser clonadas para criar tarefas com os mesmos campos preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ITIL, criador ou administrador de catálogo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência de solicitação primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de atribuição
- Local
- Habilidades necessárias

Procedimento

Abra a tarefa de solicitação e selecione **Tarefa de clone** em **Links relacionados**.

A aplicação cria uma tarefa no estado **Rascunho**. O campo **Anotações de trabalho** contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

Se você tiver tarefas que geralmente são repetidas em vários trabalhos, poderá criar e reutilizar um modelo de tarefa em vários modelos de solicitação. Você também pode usá-lo em uma solicitação de ordem de serviço para extrair informações comuns e repetíveis em uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Crie um modelo de solicitação e um modelo de tarefa associado que contenha as informações que você deseja reutilizar.

i Nota:

Os modelos de check-list são uma maneira de preencher uma check-list de tarefas a serem concluídas. Os modelos de check-list são criados em uma solicitação de ordem de serviço ou em uma tarefa de ordem de serviço. Depois de criados, eles podem ser salvos como um modelo e reutilizados.

Ao criar modelos de solicitação subsequentes, você pode selecionar o modelo de **tarefa no campo Modelo** de tarefa e salvar o arquivo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de campo > Catálogo e Conhecimentos > Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o modelo de ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Descrição	Uma descrição detalhada do modelo.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Selecione **Copiar modelo de tarefa** para usar um modelo criado anteriormente ou insira as informações a seguir.

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Partes e quantidades	Quais e quantas peças são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Expedição automática de uma tarefa

Quando uma tarefa é expedida automaticamente, a aplicação corresponde à tarefa com um agente próximo que tenha as habilidades e a programação necessárias para acomodar a tarefa.

Procedimento

Para expedir uma tarefa de um registro de tarefa automaticamente, clique **em Expedição automática**.

Se o sistema não puder encontrar um agente apropriado, ele exibirá uma mensagem de falha e deixará a tarefa no estado **Expedição Pendente**.

Separação de domínios e Gestão de serviços de instalações

Domain Separation é compatível com Gestão de serviços de instalações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Gestão de espaço

O conceito de espaço faz parte da aplicação Gestão de serviços de instalações. O espaço fornece uma definição em todos os níveis com a mesma medida de unidade e apresenta métricas que estão prontamente disponíveis para análise. Essas métricas incluem porcentagem de ocupação, espaço total disponível e assim por diante.

Nota:

Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Os benefícios adicionais da gestão de espaço incluem:

- Capacidade de prever requisitos de espaço futuros
- Simplificação do processo de estorno

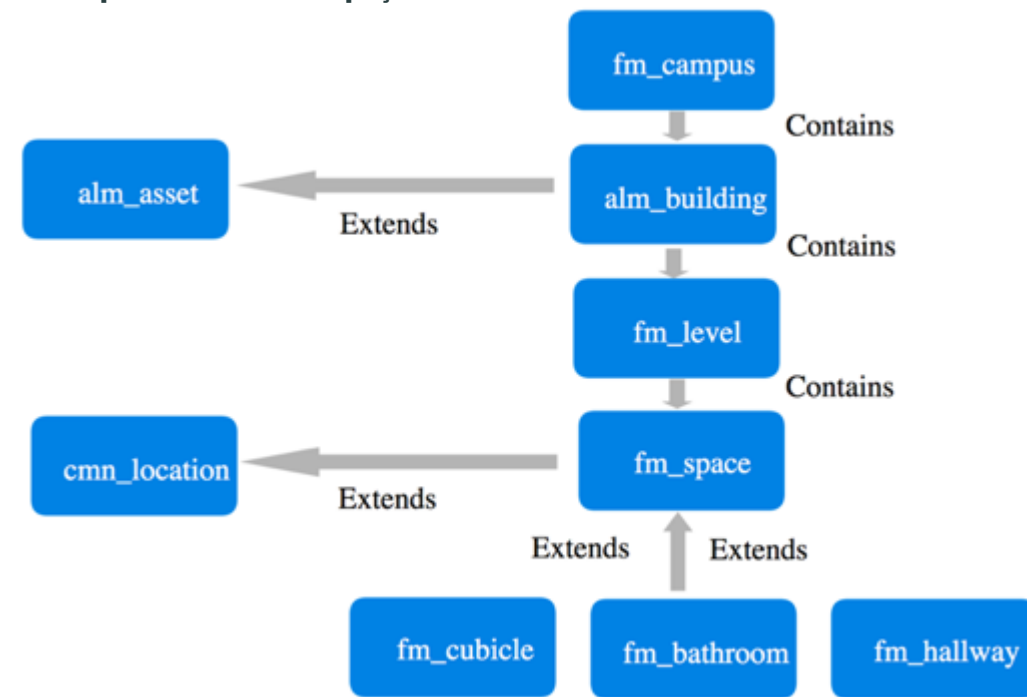
- Análise de espaço para casos de uso reais e planejados
- Adição de zonas para criar diferentes coleções de espaços

Hierarquia de espaço

Uma hierarquia natural modela todos os espaços da sua organização. Você pode usar essas informações para determinar o quão eficaz está usando o espaço das instalações. A hierarquia de cima para baixo é campus, edifício, nível (pisos) e espaço.

Você pode criar tipos de espaços conforme necessário. Novas tabelas de definição de espaço estendem a tabela [fm_space]. Certifique-se de definir as ACLs apropriadas. O gráfico a seguir descreve como as tabelas estão relacionadas entre si.

Hierarquia da tabela de espaço



Cálculos de acúmulo de espaço

A aplicação Gestão de serviços de instalações pode acumular informações de ocupação, área e uso de níveis inferiores para superiores na hierarquia de espaço. Acúmulos são espaços designados como disponíveis para ocupação. Os valores de ocupação desse espaço são acumulados para o nível acima deles.

Ao designar um espaço como disponível para ocupação, você também pode especificar a ocupação máxima. Dependendo da ocupação real, uma porcentagem aparece para mostrar quanto espaço está disponível. Uma inclusão de script modifica os cálculos de acúmulo.

Disponível para ocupação selecionada e campos dependentes

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Os valores acumulados são:

- Ocupação
- Máximo de ocupação
- Área atribuível

O cálculo da porcentagem ocupada ocorre com base nos valores de ocupação atual e máxima.

Usuários associados

Você pode atribuir usuários a mais de um local, com um local primário.

Atribua um local primário aos funcionários. Uma regra de negócio garante que um funcionário possa ter apenas um local primário. Os funcionários que se deslocam entre campi podem ter um espaço atribuído em cada campus. A tabela [fm_m2m_user_to_space] armazena esses registros. Adicionar um usuário atualiza automaticamente a ocupação atual e o status de disponibilidade do espaço e executa o cálculo da porcentagem ocupada.

***i* Nota:**

O espaço se torna disponível quando um usuário se torna inativo.

Departamentos associados

Você pode atribuir espaços a mais de um departamento para fins de alocação de custos e emissão de relatórios.

A tabela Departamento associado [fm_m2m_department_to_space] estende a tabela fm_space, contendo o relacionamento de departamentos e a porcentagem de propriedade. Uma porcentagem é calculada automaticamente após a definição do peso de cada departamento. Uma regra de negócio define as porcentagens com base no peso para que a soma das porcentagens seja igual a 100%.

Arquivos de mapa do GeoJSON

O recurso de visualização da planta baixa usa arquivos no formato GeoJSON, um padrão aberto para representar recursos geográficos.

Devido à complexidade de cada arquivo, trabalhe com a Micello, Inc. ou algum outro fornecedor para criar a planta baixa para sua organização.

***i* Nota:**

No entanto, a criação de uma planta baixa requer conhecimento do GeoJSON. Certifique-se de estar familiarizado com dados geoespaciais e/ou dados GeoJSON antes de tentar esta tarefa.

Para obter informações sobre o padrão GeoJSON, consulte <http://geojson.org>. As propriedades do objeto nos arquivos GeoJSON são usadas para criar edifícios, pisos e espaços.

Ao clonar uma instância, sys_attachments, incluindo mapas GeoJSON, não são clonados por padrão. Consulte o **campo Excluir dados de anexo grande** em [Solicitar um clone](#).

i Nota:

Como opção, você pode baixar os mapas GeoJSON das tabelas de origem (fm_map_set e fm_map_set_transformed) e carregar para o destino.

Arquivo de comunidade

O arquivo da comunidade contém informações sobre o campus, incluindo o número de edifícios e o número de andares de cada edifício.

O padrão de nomenclatura de arquivo é:

- Deve começar com o mapa
- Deve conter -geojson-com-map-

Por exemplo, map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-map-fv-2.json

Informações do campus

Código de exemplo para propriedades de campus e conjunto de mapas.

```
"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
    "street address": "4810 Eastgate Mall"
  }
}
```

- O ID é exclusivo para este campus e é mapeado para o banco de dados como o campo de **ID de campus externo** na tabela do campus.
- entity_version e map_version são as versões dos conjuntos de mapas, úteis quando um campus tem vários conjuntos de mapas.

- O local contém coordenadas WGS 84 que fornecem a latitude e a longitude gerais do campus.

i Nota:

A latitude e a longitude são definidas somente no nível do Campus.

- Outros dados fornecem o nome e o endereço do campus e são usados para criar um local na tabela de locais do campus.

Informações do edifício

Cada desenho no arquivo de mapa do campus representa uma visão geral do edifício ou do campus. A visão geral do campus é um mapa que mostra o campus inteiro e está incluída somente para campi de vários edifícios.

```
{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,
      1.7962840831123188e-07,
      -5.075094178111973e-07,
      -117.206364,
      32.882096
    ],
    "width": 1505.19
  }
},
```

- Essas informações são usadas para criar um edifício em alm_building.
- O ID é mapeado para o ID do edifício externo em alm_building.
- O display_name é usado para nomear o edifício.
- O quadro de referência é usado para alinhar o edifício horizontal e verticalmente. Os dados do GeoJSON contêm informações do WGS 84 usadas para girar a imagem para que ela seja exibida em uma orientação horizontal natural.

Informações de nível

Cada edifício (desenho) tem uma lista de níveis. Cada nível é um mapa e representa um andar, embora isso não seja uma regra.

Tradução automática

```
{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "2",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 1
  }
},
{
  "id": 46478,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "3",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 2
  }
}
}
```

- Cada nível cria um registro fm_level.
- O ID é mapeado para o ID de nível externo em fm_level.
- O nome é mapeado para o campo de nome em fm_level.
- O zlevel ordena os níveis (0 é o nível do solo).
- A propriedade principal atribui o nível principal do edifício e é usada como o mapa padrão quando um edifício é selecionado.
- O ID é usado para encontrar o arquivo de geometria de nível correto.

Arquivo de geometria de nível

O arquivo de geometria de nível contém toda a geometria de um determinado nível. Cada arquivo é um mapa que pode ser renderizado na plataforma ServiceNow.

O padrão de nomenclatura de arquivo é:

- Nome com o ID do nível encontrado no arquivo de mapa da comunidade
- Deve conter -geojson-geojson-level-geom-

Por exemplo, o nível 46475 é encontrado em um arquivo chamado map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-geom-46475-fv-2.json

O componente principal do arquivo de nível é uma matriz de recursos e se parece com:

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
    2.9198852018440062,
    1.2818771600723267
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.2057347,
      32.8819021
    ],
    "type": "Point"
  },
  "obj_type": "Geometry",
  "properties": {
    "display_name": "Reef Shark",
    "entities": [
      1473100
    ],
    "facility": "room",
    "int_address": "Room B1-132"
  },
  "type": "Feature"
},
```

Tradução automática

- O objeto de geometria é a representação geoJSON dos pontos que compõem o objeto. Para obter mais informações sobre o padrão GeoJSON, consulte <http://geojson.org> .
- As geometrias podem ser transformadas em registros fm_space.
- O ID é mapeado para o ID de espaço externo no registro fm_space.
- O display_name é o nome do espaço.
- O tipo é a propriedade mais importante. No exemplo, a classe é uma instalação e o tipo dessa classe é uma sala. Ao analisar, esses valores determinam:
 - Se um registro fm_space for criado para a geometria
 - Se o fm_space tiver um subtipo
 - Se algum ícone padrão estiver atribuído a um espaço
 - Se alguma cor padrão for atribuída ao mapa

Classes válidas

Há determinadas classes e tipos de classe que são válidos para o arquivo de geometria de nível.

- Instalação
 - Banheiro
 - Sexo
 - Feminino
 - Masculino
 - Família
 - Elevador
 - Escada rolante
 - Escadas
 - Sala
 - Porta
 - Parede
 - Corredor
 - Espaço inacessível
 - Parede
 - Janela
- Segurança
 - Defibrilador
 - Extintor
 - Primeiros socorros

- Serviço
 - Caixa eletrônico
 - Potência
 - Mudando de estação
 - Wi-Fi
- Área
 - Fumaça
 - Área de descanso
- Mobiliário
 - Cadeira
 - Tabela
 - Prateleira
 - Posição

Processar arquivos de mapa GeoJSON

O processamento de arquivos de mapa GeoJSON inclui a análise de dados de um mapa e a importação dessas informações para as tabelas de gestão de espaço do campus. Use este processo para configurar seus espaços ou atualizar mudanças em massa no seu campus sem precisar inserir cada mudança manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para processar os arquivos corretamente:

- Inclua o arquivo de área no conjunto de mapas e siga a convenção de nomenclatura apropriada (-area-geom-)
- Definir a propriedade `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` como verdadeira

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de espaço > Campus**.
2. Clique no nome do campus.
3. Clique na lista relacionada **Conjuntos de mapas de instalações** para ver todos os conjuntos de mapas associados a este campus.
4. Clique no nome do conjunto de mapas que você deseja analisar.
Todos os arquivos associados a esse conjunto de mapas são mostrados como anexos.
5. Clique no link relacionado **Processar os arquivos de mapa**.
Todos os arquivos que serão lidos e analisados (processados) são mostrados.
6. Clique **em Visualizar**.
Um resumo de todos os espaços que serão criados é mostrado.

Resumo dos arquivos de mapa de processo

Campo	Descrição
Resumo	O total de cada espaço que será adicionado ou descontinuado: edifícios, níveis, espaços
Criação de espaço de instalação	
Tipo de recurso	Todos os tipos de espaços que serão criados
Nome da classe	
Criando	O valor total de cada tipo de espaço que será criado.
Existente	A quantidade existente de cada tipo de espaço.
Ignorando	A quantidade de cada tipo de espaço que não é criado.
Criação de Ícones	
Ícone	Os nomes de todos os ícones que serão incluídos neste campus.
Analisando rótulo	O rótulo de análise de todos os ícones que serão incluídos neste campus.
Criando	O número total desse tipo de ícone que será criado para este campus.
Existente	O número total desse tipo de ícone que já existe neste campus.

7. Revise o resumo do conjunto de mapas do processo com cuidado para ter certeza de que os espaços adicionados e ignorados fazem sentido.

Se o resumo não fizer sentido, consulte a tabela [fm_facility_feature].

8. Clique **em Processo**.

Um resumo de todos os espaços criados é exibido quando o arquivo de mapa é processado.

Mapas criados pelo cliente

A criação de um mapa começa com a adição do campus, depois dos edifícios, pisos e outros espaços.

Cálculos de acúmulo de espaço

A aplicação Gestão de serviços de instalações pode acumular informações de ocupação, área e uso de níveis inferiores para superiores na hierarquia de espaço. Os acúmulos se aplicam a espaços designados como "ocupáveis". Os valores de ocupação desse espaço são acumulados para o nível acima deles.

Um espaço ocupável é designado marcando a caixa de seleção no registro do espaço da instalação. Os campos **Ocupação atual** e **Percentual ocupado** dependem da opção **Ocupável**. Os cálculos de acúmulo são modificados em uma inclusão de script.

Campos dependentes e selecionados ocupáveis

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Os valores acumulados são:

- ocupação
- ocupação máxima
- área atribuível

O cálculo da porcentagem ocupada ocorre com base nos valores de ocupação atual e máxima.

Adicionar ou editar um campus

Um campus representa o nível superior no espaço da organização e contém edifícios e conjuntos de mapas. Os detalhes incluem sua localização, gerente, área bruta e área utilizável. As métricas de ocupação e utilização são calculadas usando esses detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Campus**.
2. Continue com uma das seguintes opções.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de campus

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para o campus.
Gerenciado por	Selecione o funcionário que gerencia o campus.
Local	Selecione na hierarquia de locais.
Área bruta	O espaço total do piso de um campus. Inclui espaço não utilizável ou áreas excluídas.
Área utilizável	A área utilizável total de um campus. Exclui espaço não utilizável ou áreas excluídas.
Área atribuível	Indica um cálculo de acúmulo de espaço. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço .

Campo	Descrição
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: pés quadrados ou metros quadrados.
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space].
Máximo de ocupação	Insira a capacidade máxima de usuários para este espaço. Este valor se destina a fins de emissão de relatórios.
Porcentagem ocupada	A porcentagem do espaço total do piso que está ocupado.
Campus padrão	Marque para indicar que este campus é o local primário da empresa.
Anotações	Anotações ou comentários sobre este campus.

4. Continue com uma das seguintes opções.

Tópicos relacionados

[Cálculos de acúmulo de espaço](#)

Adicionar ou editar um edifício

Os edifícios são atribuídos a campi com um nome exclusivo e contêm andares ou níveis, um local e limites de utilização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Edifício**.

2. Continue com uma das seguintes opções.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de construção

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para este edifício.
Campus	Selecione o campus onde este edifício está localizado.
Pisos	Insira o número de andares do edifício.
Local	Selecione o local deste edifício. Defina os locais na Gestão da organização. Uma prática recomendada é selecionar um local definido no endereço, não no nível do piso. Os pisos são definidos separadamente em Gestão de serviços de instalações.
Área atribuível	Exibe somente a área do edifício que pode ser atribuída a usuários.
Área utilizável	Insira somente a área do edifício que está disponível para a criação de espaços.

Campo	Descrição
Área bruta	Insira a área total do edifício, incluindo espaços não utilizáveis e não atribuíveis.
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: pés quadrados ou metros quadrados. i Nota: A unidade de área atribuída a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space]. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Máximo de ocupação	Exibe a ocupação máxima do edifício com base em cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Percentual ocupado	Exibe a porcentagem do espaço total ocupado com base nos cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Mínimo de utilização	Insira um número para definir o nível mínimo de utilização do edifício.
Máximo de utilização	Insira um número para definir o nível máximo de utilização do edifício.

Tradução automática

4. Clique em **Salvar** e a seção **Links relacionados será** exibida.

- Mostrar planta baixa: clique para exibir uma planta baixa do piso selecionado.
- Exibir programação de instalações: clique para criar um blackout de programação de instalações e impedir que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado.

5. Três guias são exibidas:

- Níveis: lista de níveis do edifício. Clique em **Novo** para criar um nível ou em um nível existente para editar.
- Ativos: lista de ativos associados ao edifício. Clique em **Novo** para criar um ativo ou em um ativo existente para editar.
- Linhas de gasto: lista de linhas de gasto do edifício. Clique em **Novo** para criar uma linha de gasto ou em uma linha de gasto existente para editar.

6. Continue com uma das seguintes opções.

Adicionar ou editar um andar ou nível

Um piso é um nível em uma estrutura que contém espaços. Pode ser o piso de um edifício, o porão, níveis de um estacionamento ou áreas externas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Piso**.
2. Continue com uma das seguintes opções.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de nível

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para este andar ou nível.
Edifício	Selecione o edifício em que o andar está.
Nível principal	Marque esta caixa de seleção se este andar for o nível principal do edifício.
Abreviação	Insira uma cadeia de caracteres alfanumérica para identificar o nível em que o piso está. Por exemplo, insira G para "garagem" ou " 3 " para o terceiro andar.
Área atribuível	Exibe somente a área do piso que pode ser atribuída a usuários.
Área utilizável	Insira somente a área do piso que está disponível para a criação de espaços.
Área bruta	Insira a área total do piso, incluindo espaços não utilizáveis e não atribuíveis.
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: pés quadrados ou metros quadrados. Nota: A unidade de área atribuída a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.

Campo	Descrição
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space]. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Máximo de ocupação	Exibe a ocupação máxima do piso com base em cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Percentual ocupado	Exibe a porcentagem do espaço total ocupado neste piso com base em cálculos de acúmulo dos espaços abaixo dele. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Utilização mín.	Insira um número para definir o nível mínimo de utilização do piso ou nível.
Utilização máx.	Insira um número para definir o nível máximo de utilização do piso ou nível.

4. Clique em **Salvar** e a seção **Links relacionados** será exibida.

- Mostrar planta baixa: clique para exibir uma planta baixa do piso selecionado.
- Exibir programação de instalações: clique para criar um blackout de programação de instalações e impedir que o trabalho seja realizado em uma área definida por um período programado.

5. A seção **Espaços de instalações** é exibida com uma lista de espaços que fazem parte do piso ou nível. Clique em **Novo** para adicionar um espaço de instalação ou clique em um espaço de instalação para editar.

6. Continue com uma das seguintes opções.

Adicionar ou editar um espaço

Os espaços são atribuídos a andares ou níveis e podem ser baias, salas de conferência, toaletes, academias, elevadores, vagas de estacionamento e assim por diante. Os espaços são atribuídos a usuários e ativos e têm a maioria dos dados definidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

- Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Espaço**.
- Continue com uma das seguintes opções.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Espaço da instalação

Campo	Descrição
Nome de exibição	Um rótulo gerado automaticamente com base nas entradas Nome, Edifício e Piso. Por exemplo, se o Nome for 1002, o Prédio for Santa Clara Building 1 e o Andar for Andar 1, o Nome de exibição será Santa Clara Building 1 - Andar 1 – 1002.
Nome	Insira um nome descritivo para o espaço.
Edifício	Selecione o edifício para o qual você está definindo o espaço.
Piso	Selecione o piso para o qual você está definindo o espaço.
Área	Insira o valor associado ao tamanho do espaço e ao campo Unidade de área : pés quadrados ou metros quadrados.
Unidade de área	Selecione a unidade usada para definir o tamanho do espaço: pés quadrados ou metros quadrados. i Nota: A unidade de área atribuída a todos os espaços deve ser consistente para que os cálculos de acúmulo funcionem corretamente. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.
Centro de custos	Selecione o centro de custos do espaço. Os centros de custos são definidos na Gestão de custos de TI e exigem a ativação da gestão de custos. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de custos . Este campo é uma referência à tabela [cmn_cost_center] para motivos de estornos.
Departamento	Selecione o departamento para o espaço. Os departamentos são definidos em Administração de usuários. Este campo é uma referência à tabela [cmn_department].
Status	Selecione o status do espaço (ativo, planejado, em manutenção, desativado).
Disponibilidade	Selecione a disponibilidade do espaço (vago, parcialmente ocupado, no limite da capacidade, acima da capacidade ou reservado). i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Ocupação atual	Exibe o número de usuários atualmente associados ao espaço. O cálculo é gerado usando regras de negócio na tabela Usuário associado [m2m_fm_user_to_space]. i Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Máximo de ocupação	Insira a capacidade máxima de usuários para este espaço.

Tradução automática

Campo	Descrição
	Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Percentual ocupado	Exibe a porcentagem do espaço total ocupado. Nota: Este campo depende da opção Ocupável selecionada.
Ocupável	Marque esta caixa de seleção se o espaço puder ser ocupado. Consulte Cálculos de acúmulo de espaço.

- Use as listas relacionadas **Usuários associados** e **Ativos** para exibir ou adicionar usuários e ativos ao espaço.
- Use a lista relacionada **Departamentos associados** para exibir ou adicionar quais departamentos estão associados a este espaço.
- Continue com uma das seguintes opções.

Adicionar ou editar uma zona

Zonas são uma coleção lógica de espaços que podem ser compartilhados entre campi, andares ou edifícios. Exemplos de zonas são: Zona de resfriamento 4, Zona de Wi-Fi para convidados, Zona de CA 1, Zona de circuito de alimentação 3 e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não há restrições nas zonas. Eles podem cruzar campi e edifícios. Além disso, os espaços podem pertencer a uma ou mais zonas.

Procedimento

- Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Zona**.
- Continue com uma das seguintes opções.
- Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de zona de instalações

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo para esta zona.
Descrição resumida	Forneça um nome mais descritivo para esta zona.

- Continue com uma das seguintes opções.

Excluir um campus

Exclua todos os edifícios atribuídos a um campus antes de excluir o próprio campus.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Campus**.
2. Clique no nome do campus que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

Nota:

Se o campus tiver edifícios definidos para ele, será exibida uma caixa de aviso identificando esses edifícios. Exclua os edifícios antes de excluir o campus.

Excluir um edifício

Antes de excluir um edifício, exclua todos os andares ou níveis definidos para ele.

Antes de Iniciar

Você deve excluir todos os andares de um edifício antes de excluir o próprio edifício.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Edifício**.
2. Clique no nome do edifício que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

Se o edifício tiver pisos definidos para ele, uma caixa de aviso será aberta e identificará os pisos. Exclua os andares antes de excluir o edifício.

Excluir um andar ou nível

Antes de poder excluir um piso, você deve primeiro excluir todos os espaços definidos para ele.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Piso**.
2. Clique no nome do piso que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

Se o edifício tiver ativos associados a ele, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo associado será excluído.

Excluir um espaço

Os espaços podem ser excluídos de qualquer andar ou de outro espaço, desde que o espaço que você deseja remover não tenha outros espaços associados a ele. Por exemplo, se você quiser excluir um espaço que contém vários escritórios, esses espaços deverão ser excluídos antes que o espaço primário possa ser excluído.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Espaço**.

2. Clique no nome do espaço que você deseja excluir.

3. Clique em **Excluir**.

Se o espaço tiver ativos associados a ele ou se o espaço estiver associado a outro espaço, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo ou espaço associado será excluído.

Excluir uma zona

Ao excluir uma zona, todos os ativos ou espaços associados também são excluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Gestão de espaço > Zona**.

2. Clique no nome da zona que você deseja excluir.

3. Clique em **Excluir**.

Nota:

Se o espaço tiver ativos associados a ele ou se o espaço estiver associado a outro espaço, uma caixa de aviso será aberta. Se você clicar em **Excluir**, o ativo ou espaço associado será excluído.

Executar transformação para atualizar dados

A execução de uma transformação exporta informações de seus registros para um arquivo .xls. Esses dados podem ser importados para a aplicação de gestão de espaço ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um mapa de transformação de exemplo está incluído com os dados de demonstração. Carregue os dados de demonstração em uma instância de pré-produção, vá para os campi e selecione o campus da **Feira do Vale de Westfield**. Abra o conjunto de mapas da **Feira do Vale de Westfield V262-259**. Use o **arquivowestfield_transform_example.xls** como exemplo. Processe o campus e execute a transformação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Conjuntos para importação do sistema > Executar Transformação**.

2. Clique em **Criar e carregue um conjunto de importação primeiro**.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Criar ou adicionar a uma tabela de conjunto de importação existente

Opção	Descrição
Tabela do conjunto de importação	As seleções são criar tabela ou tabela existente.
Rótulo	Insira um rótulo para a nova tabela.

Opção	Descrição
	i Nota: Este campo depende da seleção da opção Criar tabela.
Nome	O nome é gerado automaticamente a partir do rótulo inserido. i Nota: Este campo depende da seleção da opção Criar tabela.
Tabela do conjunto de importação	Todas as tabelas de conjunto de importação salvas são listadas em uma lista. i Nota: Este campo depende da seleção da opção Tabela existente.
Origem da importação	As seleções são arquivo ou fonte de dados.
Arquivo	Navegue até o local do arquivo. i Nota: Este campo depende da opção Arquivo selecionada.
Número da folha	Identifica o número da planilha usado para a transformação. i Nota: Este campo depende da opção Arquivo selecionada.
Linha de cabeçalho	Identifica o número da linha usada como a linha de cabeçalho no arquivo de transformação. i Nota: Este campo depende da opção Arquivo selecionada.
Fonte de dados	Todas as fontes de dados são listadas em uma lista.

4. Clique em **Enviar**.

5. Clique em **Executar transformação**.

6. Clique em **Transformar**.

Todos os espaços são preenchidos na gestão de espaços a partir dos detalhes do espaço no mapa de transformação.

7. Navegar até **Gestão de espaço > Espaços**

8. Revise todos os detalhes do espaço para ter certeza de que todos os detalhes extras foram importados.

Mapa de transformação

Um mapa de transformação é um arquivo .xls que permite adicionar espaços ou detalhes sobre espaços de outras origens na aplicação de gestão de espaços.

Os mapas de transformação devem ser executados separadamente para pisos e espaços. Espaços exclusivos são identificados com base em uma combinação do nome do edifício, andar e nome do espaço e devem ser incluídos no mapa de transformação.

Para sua conveniência, ServiceNow fornece dois mapas de transformação para seu uso:

- imp_instalações_dados
- imp_facilities_level_data

Para obter instruções, consulte [Executar transformação para atualizar dados](#).

Gestão de movimentação de instalações

Funcionários e gerentes podem solicitar movimentações de usuário único. Os membros da equipe de instalações podem usar a ferramenta de movimentação empresarial para planejar e executar grandes cenários de movimentação que envolvem várias pessoas, ativos/ICs e departamentos.

A aplicação Gestão de mudanças de instalações beneficia sua organização das seguintes maneiras:

- Simplifica o processo de movimentação da solicitação até a execução
- Reduz custos evitando movimentações desnecessárias
- Simplifica o planejamento de movimentação por meio de maior visibilidade dos recursos de espaço
- Fornece relatórios e informações sobre movimentações em andamento
- Melhora a entrega de serviço por meio de melhor comunicação e coordenação em todo um processo de movimentação

Nota:

Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Solicitações de movimentação de instalações

Funcionários e gerentes podem solicitar uma movimentação, o que inicia o fluxo de trabalho de tarefas para concluir essa movimentação. Qualquer usuário pode enviar uma solicitação de movimentação por meio do catálogo de Instalações. Usuários com a função de equipe de Instalações também podem criar e atualizar solicitações de instalações usando diretamente o formulário de solicitação de movimentação.

A gestão de movimentação de instalações funciona da seguinte maneira:

1. Um administrador ServiceNow ativa e configura a aplicação Gestão de mudanças de instalações de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus da sua organização e configura os espaços e ativos contidos nele.
3. Os usuários enviam solicitações de movimentação de instalações, incluindo o nome do usuário a ser movido, a mudança do local e a mudança para o local.
4. O fluxo de trabalho de movimentação cria tarefas e atualiza o estado da solicitação de movimentação.
5. Os membros da equipe de instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação de movimentação.
6. O script de fim de fluxo de trabalho é executado para atualizar o local do usuário e o local de todas as asserções que foram solicitadas para serem movidas.

Criar uma solicitação de movimentação por meio do catálogo de instalações

Os usuários podem enviar solicitações de movimentação selecionando uma das categorias do catálogo Instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

- 1. Navegar até **Todos > Autoatendimento > Catálogo de Instalações**.
- 2. Selecione a categoria **Gestão de espaço**.
- 3. Selecione a subcategoria para sua solicitação de movimentação.
- 4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

i Nota:
Alguns formulários de solicitação não contêm todos os campos descritos aqui. Para obter mais informações, consulte [Formulários](#).

Formulário de solicitação de movimentação do catálogo de instalações

Campo	Descrição
Solicitados por	O nome da pessoa que está enviando esta solicitação.
Usuário a ser movido	Selecione um nome se estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Do local	O local atual do usuário.
Localização de chegada	O novo local do usuário.
Data de movimentação solicitada	Selecione uma data para a execução da solicitação de movimentação.
Comentários adicionais	Insira informações adicionais sobre a mudança que você considera importantes para a equipe de instalações.
Opções	
Atualização do cartão de identificação de segurança	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido precisar de mudanças no acesso ao local.
Caixas	Marque esta caixa de seleção se o usuário exigir que as caixas sejam entregues antes de sua movimentação.
Mover ativos	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir que os ativos sejam movidos junto com ele.
Ativos a serem movidos	Fornecer filtragem e declarações de condição para ajudar a restringir sua pesquisa de ativos. Mova ativos para a lista Ativos selecionados. i Nota: Este campo depende da caixa de seleção Mover ativos estar marcada.

- 5. Clique em **Enviar**.

Criar uma solicitação de movimentação com o formulário de solicitação de movimentação

Os membros da equipe de instalações podem criar solicitações de movimentação usando o formulário de solicitação de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associar um IC a uma solicitação de movimentação ajuda a equipe de instalações a entender quais serviços ou ativos são afetados em uma movimentação. Você também pode usar este formulário para incluir comentários extras e anotações de trabalho para a solicitação de movimentação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Movimentação de Instalações > Solicitações > Criar novo(a)**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Mover campos do formulário de solicitação

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente que identifica o registro de solicitação de movimentação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação. Por padrão, todas as solicitações são definidas como 4-Low .
Data de movimentação	Selecione uma data para a execução da solicitação de movimentação.
Estado	O estado que descreve em que fase do trabalho esta solicitação está. Por padrão, todas as solicitações são definidas como Abertas .
Aberto	Preenchido automaticamente com a data e hora em que a solicitação foi aberta.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo do qual um agente está atribuído à solicitação. Você pode selecionar somente grupos de atribuição associados ao aplicativo de gestão de serviços que está usando. i Nota: Se você selecionou a opção Usar a fila de expedição na tela Configuração da Gestão de instalações, somente usuários com a função de Expedidor poderão editar este campo. Se você não selecionou a opção Usar a fila de expedição, todos os usuários, exceto aqueles com as funções Básica e Iniciador, poderão editar este campo.
Solicitados por	O nome do solicitante.
Atribuído a	Selecione o agente ao qual a solicitação será atribuída. Se você já selecionou um grupo de atribuição, só poderá selecionar os agentes que pertencem a esse grupo. Se as notificações por e-mail estiverem habilitadas em sua instância, uma notificação por e-mail integrada enviará automaticamente um e-mail para este usuário quando você salvar o registro de solicitação.

Tradução automática

Campo	Descrição
	Nota: - Se você selecionou a opção Usar a fila de expedição na tela Configuração da Gestão de instalações, somente usuários com as funções de Expedidor e Agente poderão editar este campo. Se você não selecionou a opção Usar a fila de expedição, todos os usuários, exceto aqueles com as funções Básica e Iniciador, poderão editar este campo. - Se você selecionou um grupo de atribuição e deseja atribuir o trabalho a um novo usuário, clique no ícone de pesquisa de referência ao lado de Atribuído a, clique em Novo e crie um usuário. Esteja ciente, no entanto, de que você deve navegar até Administração de usuários > Grupos e adicionar o usuário ao grupo de atribuição antes que a solicitação possa ser atribuída.
Modelo	[Obrigatório] O modelo de fluxo de trabalho a ser usado para atender a esta solicitação.
Descrição resumida	[Obrigatório] Um breve resumo da solicitação. Opcionalmente, você pode clicar no ícone de pesquisa de conhecimento para exibir artigos na base de conhecimento relacionados a este modelo de produto, plano ou IC. Isso pode fornecer uma solução relacionada ao motivo pelo qual você está enviando esta solicitação.
Detalhes da Movimentação	
Usuário a ser movido	Selecione um nome se estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Do local	O local de onde o usuário é movido.
Localização de chegada	O local para o qual o usuário é movido.
Data de movimentação solicitada	Selecione uma data para a execução da solicitação de movimentação.
Caixas	Marque esta caixa de seleção se o usuário exigir que as caixas sejam entregues antes de sua movimentação.
Atualização do cartão de identificação de segurança	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido precisar de mudanças no acesso ao local.
Mover ativos	Marque esta caixa de seleção se o usuário que está sendo movido exigir que os ativos sejam movidos junto com ele.
Anotações de trabalho	
Descrição	Uma descrição detalhada da solicitação. A descrição está sempre visível para o remetente. Portanto, se você adicionar ou modificar a descrição de uma solicitação que outro usuário enviou, o usuário poderá ver as mudanças.
Anotações de trabalho	Anotações extras que você deseja compartilhar entre usuários que podem acessar o formulário de solicitação. Um usuário que envia a solicitação por meio do catálogo de serviços não pode ver as anotações de trabalho.

i Nota:

Para especificar um **Grupo de atribuição** e atribuir o trabalho a um usuário que não está na sua tabela de usuários, clique no ícone de lupa no campo **Atribuído a**. Em seguida, clique em **Novo** e crie o registro do usuário. Esteja ciente, no entanto, de que o novo usuário não é reconhecido.

3. Continue com uma das seguintes opções.

Modelos de solicitação de movimentação de instalações

A equipe de instalações adiciona modelos ao catálogo de instalações para que os usuários possam selecionar subcategorias para o tipo de solicitação.

Movimentação empresarial

As equipes de instalações usam o Enterprise Move para planejar e executar cenários de movimentação em suporte a solicitações de movimentação de funcionários grandes ou complexas.

O processo de movimentação empresarial de Instalações é o seguinte:

1. Um administrador de instalações usa a Ferramenta de Planejamento de Movimentações para criar cenários de possíveis movimentações.
 - Um administrador de instalações atribui delegadores e grupos de movimentação a cada cenário.
 - Um administrador de instalações revisa os cenários e escolhe aquele a ser executado.
2. Os delegadores acessam seus cenários de movimentação atribuídos e atribuem usuários a lugares.
3. Os membros da equipe de instalações executam e facilitam a movimentação por meio do fluxo de trabalho de movimentação empresarial.
 - As mudanças de estado são tratadas por ações de IU e um fluxo de trabalho, que contém uma aprovação necessária de lines_admin ou move_admin.

i Nota:

O fluxo de trabalho da Gestão de serviços pode ser editado para atender a processos específicos do cliente.

Mover ferramenta de planejamento

A ferramenta Move Planning exibe os totais de ocupação por campus e andar. Os administradores de instalações e movimentações podem adicionar ou remover usuários de e para cenários enquanto planejam uma movimentação. Grupos de pessoas são selecionados e movidos por departamento (departamento no registro sys_user) ou por gerente direto (manager no registro sys_user).

A ferramenta de planejamento de movimentações também contém três guias para ajudar no planejamento de movimentações empresariais.

Mover guias da ferramenta de planejamento

Guia	Descrição
Cenários	• Criar ou mudar cenários • Mude o campus que você está exibindo • Ver a capacidade atual de lugares
Planejamento	• Escolha como você deseja selecionar grupos para mover: por departamento ou gerente • Selecione um grupo e pinte esse grupo no mapa
Exibição	• Selecione como os segmentos são exibidos • Ocultar edifícios e andares

Ferramenta de Planejamento de Movimentações



Cenários de movimentação empresarial

Cenários de movimentação são usados pela equipe de Instalações para ver as implicações de uma movimentação em relação a outras movimentações. Vários cenários podem ser criados.

A disponibilidade preditiva considera as mudanças de lugares planejadas para o cenário selecionado (no nível atual ou fora dele).

Tradução automática

Planejar um cenário de movimentação

Os administradores de instalações criam cenários de movimentação ao planejar e executar movimentações em grande escala. Quando pessoas são adicionadas ao cenário, registros move_detail são criados. Esses registros contêm todas as informações sobre a possível movimentação de uma pessoa específica, como a referência ao sys_user, andar de destino e edifício de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: move_agent ou lines_staff

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Movimentação Empresarial > Ferramenta de Planejamento de Movimentações**.
2. Clique em **Criar novo cenário**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Cenário de Movimentação Empresarial

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome para o cenário.
Anotações	Insira informações adicionais sobre a mudança que você considera importantes para a equipe de instalações.

4. Clique em **Enviar**.
5. No painel do lado direito, na guia Cenários, selecione o campus ao qual esta movimentação se aplica. Os totais de ocupação do campus selecionado são exibidos por andar em gráficos de barras, mostrando quantas lugares estão atribuídos a um departamento ou gerente. O número total de lugares em aberto também é mostrado.
6. Clique na guia Planejamento e selecione a exibição **Gerente** de usuários ou **Departamento do usuário**.

Nota:

O departamento do usuário refere-se ao departamento do usuário (sys_user) que está lá. Não está mostrando o departamento ao qual o espaço está atribuído.

7. Selecione o gerente ou o departamento no gráfico de barras do piso.
8. Clique em um segmento realçado em um dos andares.
9. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Adicionar usuários ao formulário de cenário

Campo	Descrição
Edifício de destino	O edifício para o qual você está transferindo funcionários.  Nota: Se nenhum edifício ou andar for especificado, o usuário será movido para o Lounge.
Nível de destino	O andar para o qual você está movendo os funcionários.
Mover grupo	Insira um nome para o grupo que você planeja mover.

Campo	Descrição
	i Nota: Use um nome exclusivo para identificar um grupo. Depois de clicar em Enviar, o nome do grupo será salvo e poderá ser usado novamente.
Delegador de movimentação	A pessoa responsável por atribuir usuários a espaços abertos em um cenário. Consulte Ativar um delegador .

10. Para adicionar ou excluir usuários neste cenário, clique na seta para expandir a guia **Usuários**.
11. Selecione usuários e clique em **Adicionar usuários ao cenário**.
Os usuários adicionados ao cenário são mostrados nas atribuições pendentes nos detalhes do piso.

Atribuição pendente

Move Planning Tool

ServiceNow - San Diego Campus - San Diego

Floor 1

38 seats

11

4

17

59 assigned

11 pending

58 open

Floor 2

36 seats

50 seats

284 assigned

16 open

Floor 3

27 seats

75 seats

258 assigned

12 open

ServiceNow - San Diego Campus - San Diego

Floor 1

18

38 seats

6

177 assigned

15 open

Floor 2

14

96 seats

226 assigned

44 open

Add Users to Scenario

Executive

San Diego Campus Building 1 - Floor 1

11 seats

Destination building

San Diego Campus Building 1

Destination level

Floor 1

Move group

Move delegator

Abel Tuter

Users

11

☒ Gavin Payne

☒ Leonard Johnston

☒ Nicholas Ellison

☒ Harry Carr

☒ Lisa Newman

☒ Sally Edmunds

☒ Jacob Wallace

☒ Luke May

☒ Lauren Knox

☒ Natalie Avery

☒ Angela Rees

Users added to move scenario show as pending

Cancel

Add Users to Scenario

Saguão

Quando um administrador de instalações configura um cenário de movimentação sem especificar o edifício ou andar de destino, os usuários são movidos para o saguão.

Mover sala da ferramenta de planejamento

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. On the left, there's a floor plan for 'ServiceNow - San Diego Campus' with three floors: Floor 1 (59 assigned, 69 open), Floor 2 (284 assigned, 16 open), and Floor 3 (258 assigned, 12 open). A red arrow points from a text box to the 'Lounge' area, which has 4 seats and 4 users needing a destination. The text box says: 'When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.' On the right, the 'Add Users to Scenario' modal is open for 'Charles McLean' (4 seats). It has dropdowns for 'Destination building' and 'Destination level', and a 'Move group' field. Below these are checkboxes for 'Trevor Dowd', 'Rachel Glover', 'James Young', and 'Sebastian Manning'. At the bottom are 'Cancel' and 'Add Users to Scenario' buttons.

Ativar um delegador

Delegadores atribuem usuários a lugares em um cenário. Ativar o delegador envia uma solicitação de notificação por e-mail informando que ele atribui lugares usando Detalhes de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_staff ou move_basic

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Movimentação Empresarial > Cenários de Movimentação Empresarial**.
2. Selecione o cenário de movimentação.
3. Clique na guia **Delegadores de movimentação empresarial** para revisar a lista de delegadores.
4. Adicione ou exclua delegadores, conforme necessário.
5. Clique em **Ativar delegadores**.

Delegadores de movimentação

Os administradores de instalações designam delegadores de movimentação para atribuir usuários a locais.

Os delegadores de movimentação geralmente são gerentes ou alguém atribuído pelo gerente para determinar para quais locais os usuários estão se mudando. Os delegadores atribuem locais na planta baixa, que são adicionados ao cenário de movimentação e transferidos para a solicitação de movimentação e as tarefas de movimentação subsequentes.

Atribuir usuários a lugares

Os delegadores recebem uma notificação por e-mail solicitando que atribuem lugares usando Detalhes de movimentação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Autoatendimento > Planta baixa**.
2. No painel do lado direito, na guia Movimentações, selecione o cenário.
3. Clique no link de destino para o qual há atribuições pendentes.
Os usuários com destinos pendentes são listados.

Destinos pendentes de usuários

The screenshot displays the 'Destinos pendentes de usuários' (Users pending destinations) interface. The top navigation bar shows 'Workbench' and 'San Diego Campus Building 1'. The right sidebar has tabs for 'Spaces' and 'Moves', with 'Moves' selected. Under 'Moves', there's a 'Move Writers' dropdown and a 'Predictive availability' checkbox. The 'Destinations' section shows 'San Diego Campus Building 1 - Floor 2' with '4 pending' and '0 assigned' users. A red box highlights the 'Pending destination' list, which includes four users: James Young (JY), Rachel Glover (RG), Sebastian Manning (SM), and Trevor Dowd (TD). A red arrow points from a box labeled 'Users needing seat assignment' to this list. The 'Assigned destination' section shows 'No assigned details'. A legend at the bottom indicates 'Vacant' (green), 'Partially occupied' (yellow), and 'At capacity' (blue). Map data is attributed to Micello, Inc.

4. Clique no  ao lado de um nome e clique em um espaço de destino no mapa.
O usuário e o local são adicionados ao link de destino Atribuído.
5. Continue atribuindo espaços dessa maneira.

Você terminará de atribuir espaços quando todos os usuários na lista de destinos pendentes tiverem sido movidos para a lista de destinos atribuídos.

Espaços atribuídos aos usuários

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on

Spaces **Moves**

Moves

Move Writers

☒ Predictive availability [Add User](#)

San Diego Campus Building 1 - Floor 2
0 pending 4 assigned

Pending destination 0

No pending details

Assigned destination 4

Search

- JY James Young
Cubicle B1-2217
- RG Rachel Glover
Cubicle B1-2213
- SM Sebastian Manning
Cubicle B1-2084
- TD Trevor Dowd
Cubicle B1-2063

All users assigned. No users listed in Pending destinations.

Vacant Partially occupied At capacity

Map data © Micello, Inc.

Detalhes de movimentação empresarial

Os detalhes de movimentação do Enterprise são criados quando pessoas são adicionadas ao cenário. Os detalhes de movimentação contêm informações sobre a movimentação de uma pessoa específica, como o andar de destino, o edifício de destino, a necessidade de mover caixas ou uma atualização do crachá de segurança.

Detalhes duplicados não são permitidos (mesmos usuário, cenário e from_location). O mesmo detalhe de movimentação pode estar em vários cenários. As atualizações podem ser feitas para mover detalhes da exibição de lista ou formulário.

Cenário de movimentação empresarial com detalhes de movimentação

Enterprise Move Scenario - Exec Move

Name: Exec Move Move request: MVE0001002

Notes: Move Execs to new suite on Floor 1

Update Activate Delegators Delete

Related Links
[Activate Delegators](#)
[Show Move Plan](#)
[Show on Floor Plan](#)

Enterprise Move Details (11) **Enterprise Move Delegators (1)**

Enterprise Move Details New for text Search

All > Move scenario = Exec Move

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
☐	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

Solicitações de movimentação empresarial

As solicitações de movimentação empresarial são gerenciadas por um fluxo de trabalho que contém as aprovações necessárias de `lines_admin` ou `move_admin`. As mudanças de estado são tratadas por ações de IU.

Tarefas de movimentação empresarial

Antes que uma movimentação possa ser executada, os locais de destino de todos os usuários devem ser concluídos. As tarefas de movimentação são baseadas nas caixas de seleção no formulário de solicitação.

- Uma tarefa por tipo:
 - Mover usuários e ativos
 - Atualizar selo de segurança
- Grupos ou vagas de usuários podem ser movidos de cada vez. Útil se a movimentação for executada durante um período de tempo com diferentes grupos se movendo em momentos diferentes.
- Um por usuário em movimento. Útil para rastrear em detalhes as movimentações reais de usuários.
- Quando a tarefa de movimentação do usuário é fechada, o local dos usuários e seus ativos são atualizados.

Mapas de instalações interativos

Os mapas de instalações interativos, incluindo o Workbench e a Planta baixa, fornecem uma hierarquia no nível do campus, melhorando o acompanhamento de solicitações de instalações e a gestão de espaço. Os tomadores de decisão em sua organização podem rastrear, gerenciar e analisar espaços em suporte às necessidades organizacionais e os usuários podem encontrar outros usuários e ativos.

Nota:

Este recurso não está mais disponível para novos clientes.

Os mapas de instalações interativos oferecem os seguintes benefícios:

- O workbench fornece a localização exata de uma solicitação de instalações em um mapa do campus, para que a equipe de instalações saiba exatamente onde os usuários encontraram o problema.
- Os mapas estão disponíveis para qualquer pessoa na organização, para que os usuários possam pesquisar pessoas ou espaços no mapa.
- Os itens de configuração (ICs) em cada solicitação identificam os itens afetados em sua infraestrutura.
- Você pode ver os espaços afetados com a criação de zonas por ações específicas, como construção ou manutenção de equipamentos que atendem a essas zonas.
- Defina espaços com métricas de capacidade (espaço bruto, espaço utilizável, espaço atribuível, espaço ocupável) para relatórios e finanças.

Mapear filtros

Os usuários podem filtrar o mapa para determinar como vários espaços são coloridos.

Existem dois tipos de filtros de mapa:

- Filtro simples: permite destacar rapidamente os espaços com base nas condições.
- Filtro salvo: permite a filtragem avançada quando você deseja realçar espaços, com base em condições não compatíveis com um filtro simples.

Filtros simples

Filtros simples estão disponíveis para o **Workbench** e a planta baixa.

Filtros simples permitem destacar rapidamente os espaços com base nas condições.

No **Workbench**, clique no ícone Filtro ícone Filtro de .

Seleções de filtro simples

Categoria	Opções
Mostrar Espaços	• Desmarcar tudo • Lista os espaços consultados das tabelas que estendem ou incluem [fm_spaces]
Disponibilidade	
Mostrar cor por	• Nenhum(a) • Departamento • Disponibilidade
Departamentos	Lista os departamentos consultados das tabelas que estendem ou incluem [fm_m2m_department_to_space]
Zonas	Lista as zonas consultadas das tabelas que estendem ou incluem [fm_m2m_space_to_zone]

Filtros salvos

Um filtro salvo permite a filtragem avançada quando você deseja realçar espaços, com base em condições não compatíveis com um filtro simples.

Você pode definir um filtro que mostra todas as impressoras em um mapa e compartilhar esse filtro com outros usuários. Filtros privados podem ser salvos sem compartilhar esses filtros com outras pessoas.

Filtro de mapa de instalações

<

Facilities Map Filter

My team

Update

Delete

↑

↓

* Name

My team

* Table

Associated User

* Location field

Facilities space

Group by

Tags

Condition

0 records match condition

Add Filter Condition

Add "OR" Clause

Associated user:Manager

is (dynamic)

Me

AND

OR

×

Description

Update

Delete

Related Links

Show on Floor Plan

Owner

System Administrator

🔍

📄

Public

✓

Roles

Criar um filtro de mapa no Gestão de serviços de instalações

Crie um filtro personalizado para destacar espaços em um mapa para um reconhecimento rápido e fácil. Você pode criar filtros personalizados para qualquer espaço mapeável (fm_space), ativo, usuário associado, IC ou tarefa com um local definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de espaço > Configuração de Mapa > Filtros.**

2. Clique em **Novo** ou em um filtro de mapa existente.

3. Preencha ou edite o formulário.
Mapear formulário de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o filtro de mapa.
Tabela	Tabela da qual o filtro de mapa está acessando informações.
Campo de local	Campos da tabela selecionados quando a tabela não está associada a um local. i Nota: A tabela selecionada determina quais campos são mostrados. Você pode fazer referência com pontos até qualquer campo da tabela selecionada.
Agrupar por	Campo pelo qual o filtro do mapa agrupa. Você pode colorir cada espaço correspondente com base neste grupo. Por exemplo, você pode agrupar por status de disponibilidade na tabela Espaço da instalação [fm_space]. i Nota: A tabela selecionada determina quais campos são mostrados. Você pode fazer referência com pontos até qualquer campo da tabela selecionada.
Condição	Condições que definem o filtro do mapa. A tabela selecionada determina quais condições estão disponíveis.

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.

128

Campo	Descrição
Público(a)	O filtro está disponível para outras pessoas.
Funções	Funções necessárias para exibir este filtro no workbench.
Descrição	Descrição do filtro de mapa.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

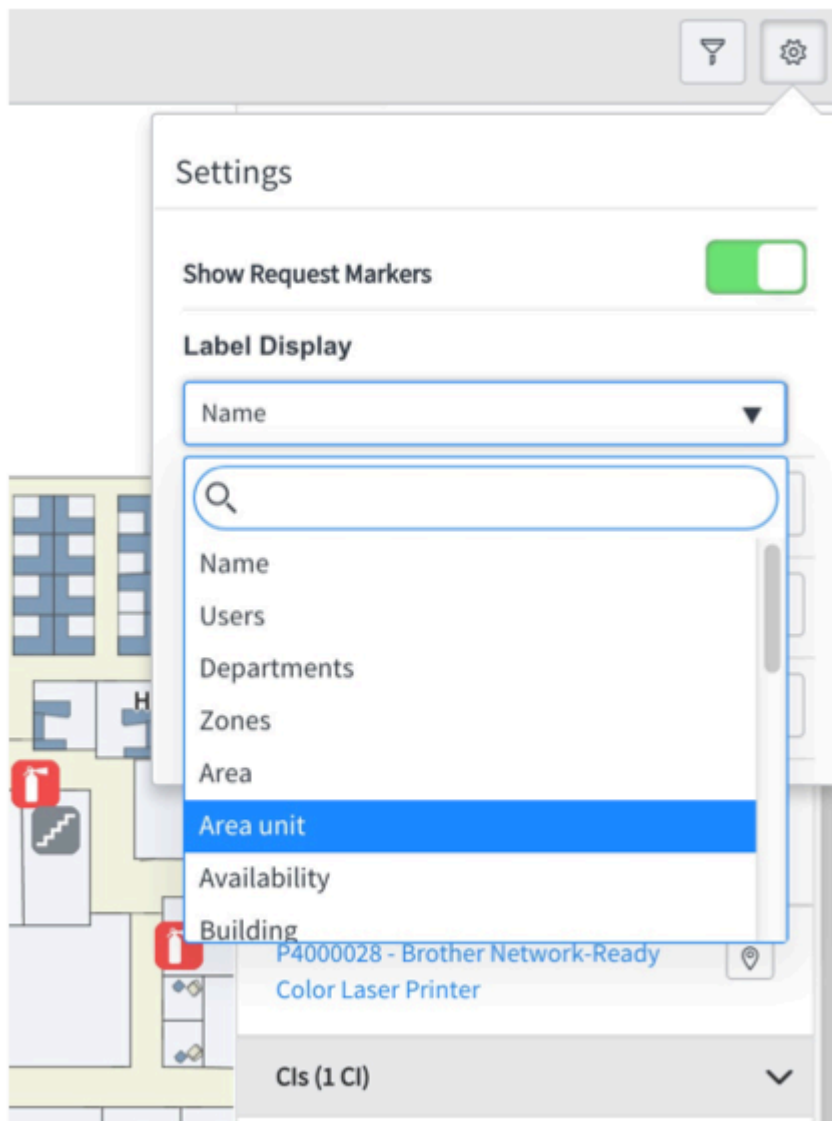
O que Fazer Depois

Depois de criar um filtro, clique no link relacionado **Mostrar na planta** baixa para exibir o filtro de mapa em um mapa.

Rótulos aprimorados

Os rótulos aprimorados permitem que o usuário final mostre todas as informações em qualquer espaço mapeável (fm_space) como o rótulo do espaço. Os usuários optam por exibir o nome do ocupante, o nome do departamento ou outro campo personalizado como o rótulo padrão.

Rótulos aprimorados



O seletor de rótulo no mapa interativo fornece ao usuário todos os campos em fm_space, incluindo campos personalizados definidos pelo usuário, permitindo que qualquer informação seja um rótulo. Além de fm_space, duas informações especiais são mostradas:

- Sys_users atribuídos ao espaço com base na tabela fm_m2m_user_to_space
- Departamentos atribuídos ao espaço com base na tabela fm_m2m_department_to_space

Configurações de mapa

As configurações do mapa permitem que a equipe de instalações ou os usuários escolham a aparência de sua planta baixa.

Encontrar um espaço ou usuário em uma interface móvel

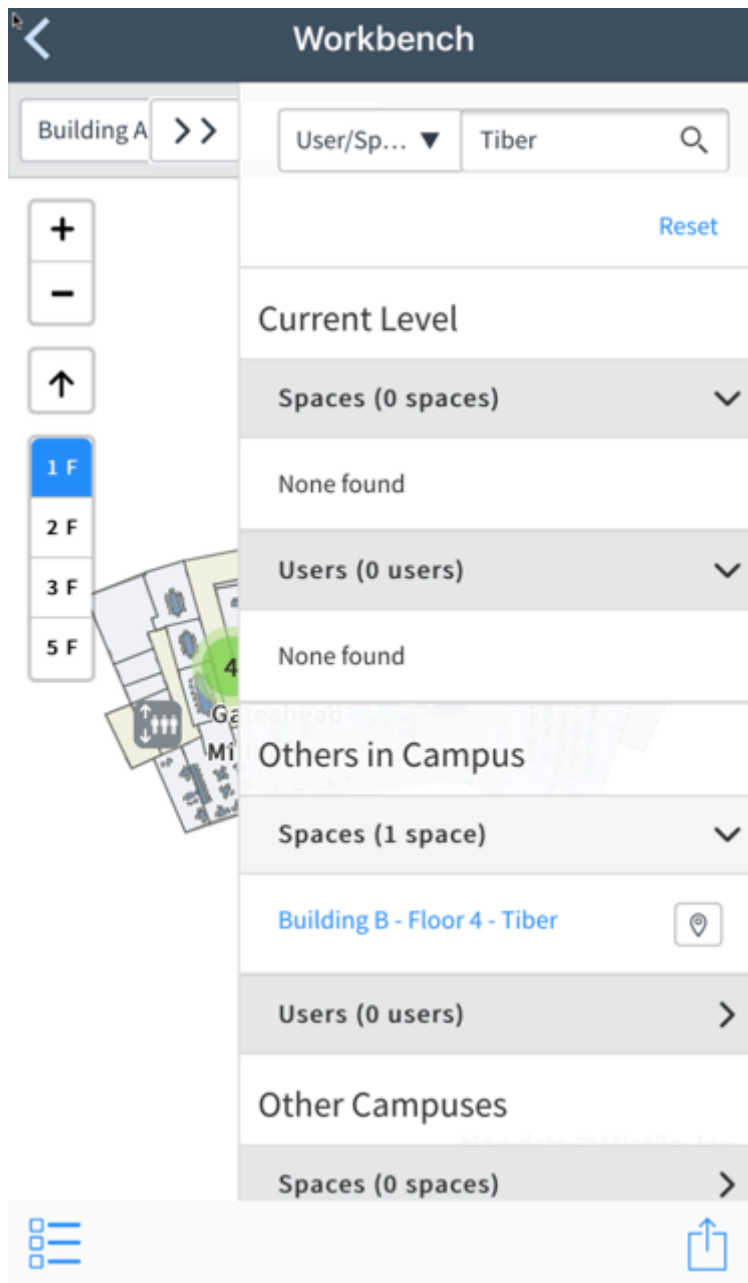
Encontre rapidamente uma sala de conferência, escritório, baia ou outro funcionário em sua organização em uma interface móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Toque no  para expandir a guia lateral.
2. No campo de **pesquisa Usuário/Espaço** da guia Espaços, insira os critérios de pesquisa e toque em **retornar**.
Usuários e espaços correspondentes são listados por nível atual, campus e outros campi.



3. Execute uma das opções a seguir.

Encontrar um espaço ou usuário

Todos os usuários em sua organização, independentemente de sua função, podem pesquisar outros usuários e espaços. Os resultados são ordenados por nível ou andar atual, campus atual e outros campi.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

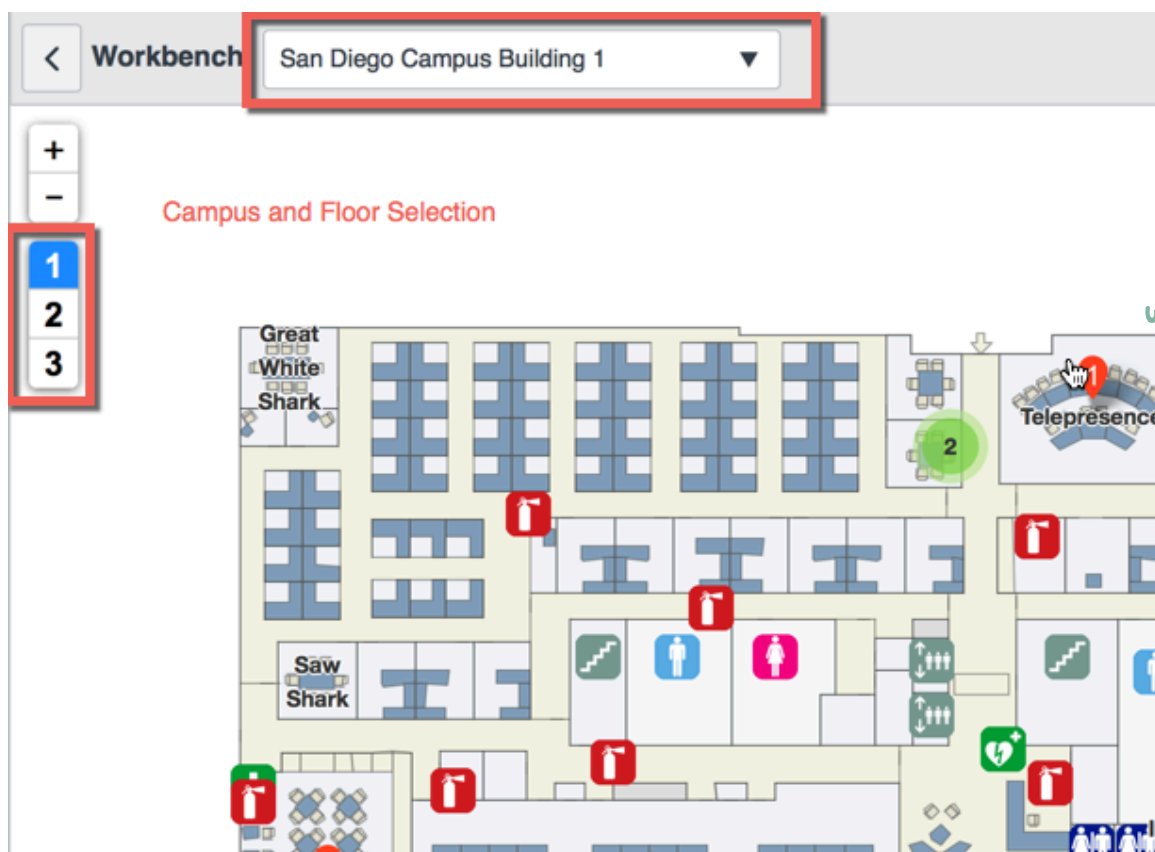
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Execute uma das opções a seguir.
2. Selecione **Usuário/Espaço** na caixa de critérios de pesquisa.
3. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o campus, o edifício e o número do andar para a pesquisa.

i Nota:

O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



4. Na guia Espaços, insira o nome do usuário ou o nome do espaço no campo de pesquisa.
5. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa.
Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:
 - Nível Atual
 - Outro no campus
 - Outros Campi
6. Execute uma das opções a seguir.

Localizar um ativo ou IC

Todos os usuários em sua organização, independentemente de sua função, podem pesquisar ativos e ICs. Os resultados são ordenados por nível ou piso atual, campus atual e outros campi.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

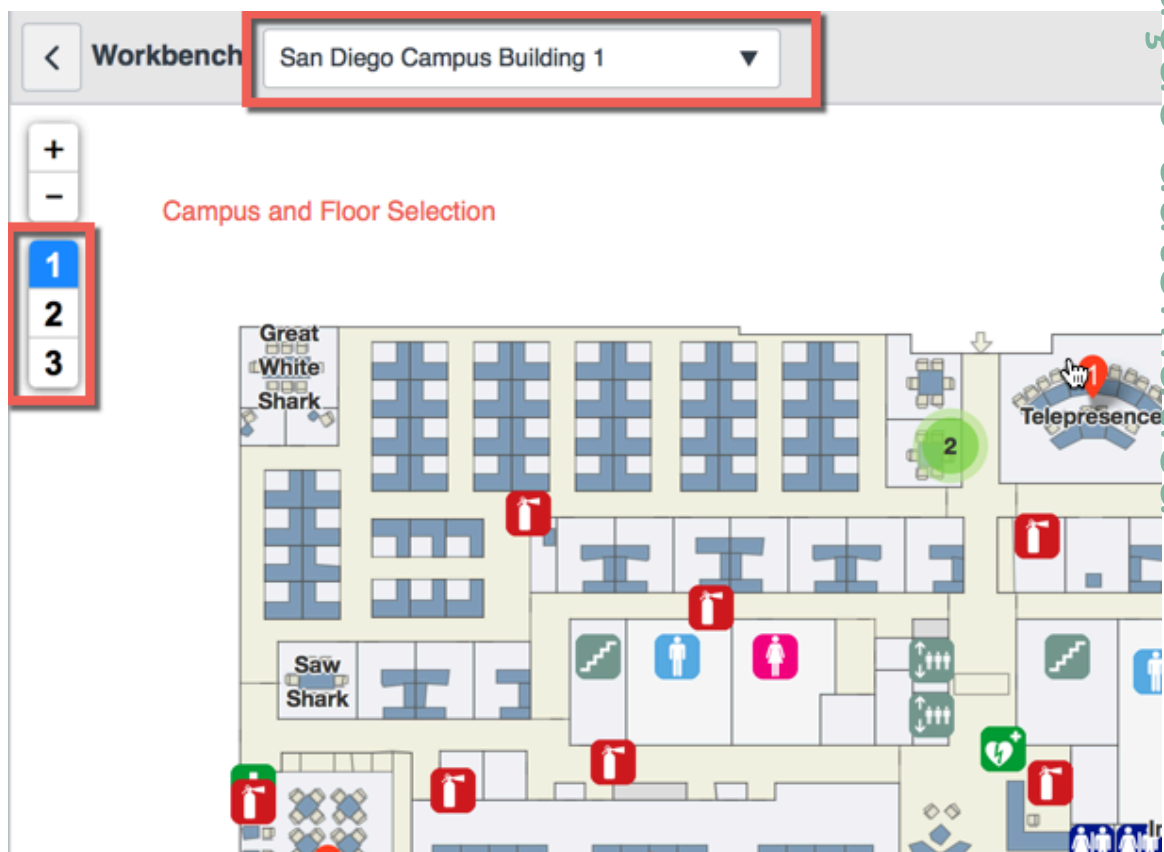
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Execute uma das opções a seguir.
2. Selecione **Ativo/IC** na caixa de critérios de pesquisa.
3. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o campus, o edifício e o número do andar para a pesquisa.

i Nota:

O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



4. Na guia Espaços, insira o ativo ou IC no campo de pesquisa.
5. Pressione a tecla Enter para enviar seus critérios de pesquisa.
Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:

Tradução automática

- Nível Atual
- Outro no campus
- Outros Campi

6. Execute uma das opções a seguir.

Mostrar qualquer tarefa em um mapa

Tabelas personalizadas que são estendidas da tarefa podem ser criadas, mostradas e gerenciadas no mapa interativo. O campo de local na tarefa deve ser um espaço mapeável (fm_space). Alguns campos de local na tarefa podem ter um qualificador de referência que não permite o uso de fm_space.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_admin para editar, criar e excluir registros

- Verifique se o local da tarefa é mapeável (fm_space).
- Verifique se o qualificador de referência no campo de local permite fm_space.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Configuração do Workbench > Tarefas de Mapa**

2. Clique em **Nova**.

Todos os itens que estendem a tarefa estão disponíveis.

3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para mostrar a tarefa no mapa	Definir Mostrar tarefa como verdadeiro
Para ocultar a tarefa do mapa	Definir Mostrar tarefa como falso

Essas tarefas são exibidas na guia Tarefa no mapa.

Guia Tarefas

Tradução automática

Planta baixa das instalações

Os usuários usam a planta baixa para encontrar outros usuários, espaços e ativos. Os usuários também podem criar solicitações de instalações a partir de qualquer espaço na planta baixa.

Use a planta baixa da seguinte forma:

1. Um administrador ServiceNow ativa e configura a planta baixa de instalações de acordo com as necessidades e requisitos da sua organização.
2. Um administrador de instalações cria o campus da sua organização e configura os espaços e ativos contidos nele.
3. Os usuários enviam instalações e solicitações de movimentação e esses locais de solicitação são marcados na planta baixa.
4. Os usuários podem definir filtros para ver espaços, usuários e ativos específicos.

5. No workbench, os administradores qualificam as solicitações de instalações. Este é o processo de verificação de que as informações na solicitação estão completas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
6. Os administradores organizam as solicitações em tarefas que devem ser concluídas antes que a solicitação seja concluída e expedim essas tarefas.
7. Os membros da equipe de instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
8. Os membros da equipe de instalações atribuídos encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

Criar uma solicitação de instalação a partir da planta baixa

Todos os usuários em sua organização podem criar qualquer solicitação de instalação que o administrador de instalações [facilities_admin] tenha habilitado na exibição da planta baixa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Execute uma das opções a seguir.
2. Na guia Espaços, nos detalhes das informações da sala e na seção **Links relacionados**, clique em **Criar solicitação de instalações**.

i Nota:

Você também pode clicar com o botão direito do mouse no link do espaço e selecionar **Criar solicitação de instalações**.

The screenshot shows a web form for creating a facilities request. The breadcrumb trail at the top is 'Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request'. The form has the following sections:

- Create facilities request**
 - Location**: A text field containing 'Cubicle B1-1072' with search and help icons.
 - * Short Description**: A text field containing 'Create facilities request'.
 - * Detailed Description**: A text area containing 'Please empty my trash can. Thank you. Ramon'.
- Requested by**: A text field containing 'Ramon Amaral' with search and help icons.
- Additional comments**: An empty text area.
- Submit**: A blue button at the bottom right.

Formulário de solicitação de instalações

Campo	Descrição
Local	O local específico da planta baixa.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida da solicitação de instalações. Você pode substituir a descrição padrão.
Descrição Detalhada	Insira uma descrição detalhada da solicitação de instalações.
Compra solicitada	O nome de usuário da pessoa que faz a solicitação é exibido.
Comentários adicionais	Adicione comentários adicionais, se necessário.

3. Clique em **Enviar** e o formulário da **planta** baixa será exibido.

Workbench de Instalações

Membros da equipe de instalações usam o workbench para interagir dinamicamente com a planta baixa. Os usuários têm acesso à planta baixa (mas não ao workbench), a partir da qual podem encontrar outros usuários e espaços.

Use o workbench da seguinte forma:

1. Um administrador ServiceNow ativa e configura a aplicação Workbench de visualização de instalações de acordo com suas necessidades e requisitos.
2. Um administrador de instalações cria seu campus e configura os espaços e ativos contidos nele.
3. Os usuários enviam instalações e movem solicitações e esses locais de solicitação são marcados no workbench.
4. No workbench, os administradores qualificam as solicitações de instalações. Este processo verifica se as informações na solicitação estão completas, para que as tarefas de instalações possam ser atribuídas.
5. Os administradores organizam as solicitações em tarefas que devem ser concluídas antes que a solicitação seja concluída e expedim essas tarefas.
6. Os membros da equipe de instalações executam as tarefas necessárias para atender à solicitação.
7. Os membros da equipe de instalações atribuídos encerram suas tarefas, permitindo que a solicitação seja encerrada.

Nota:

O Workbench de instalações está disponível em um dispositivo móvel, mas com recursos limitados.

Encontrar uma solicitação de movimentação

A equipe de instalações e movimentação pode localizar e gerenciar solicitações de movimentação na guia Movimentações no workbench.

Antes de Iniciar

Função necessária: move_basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

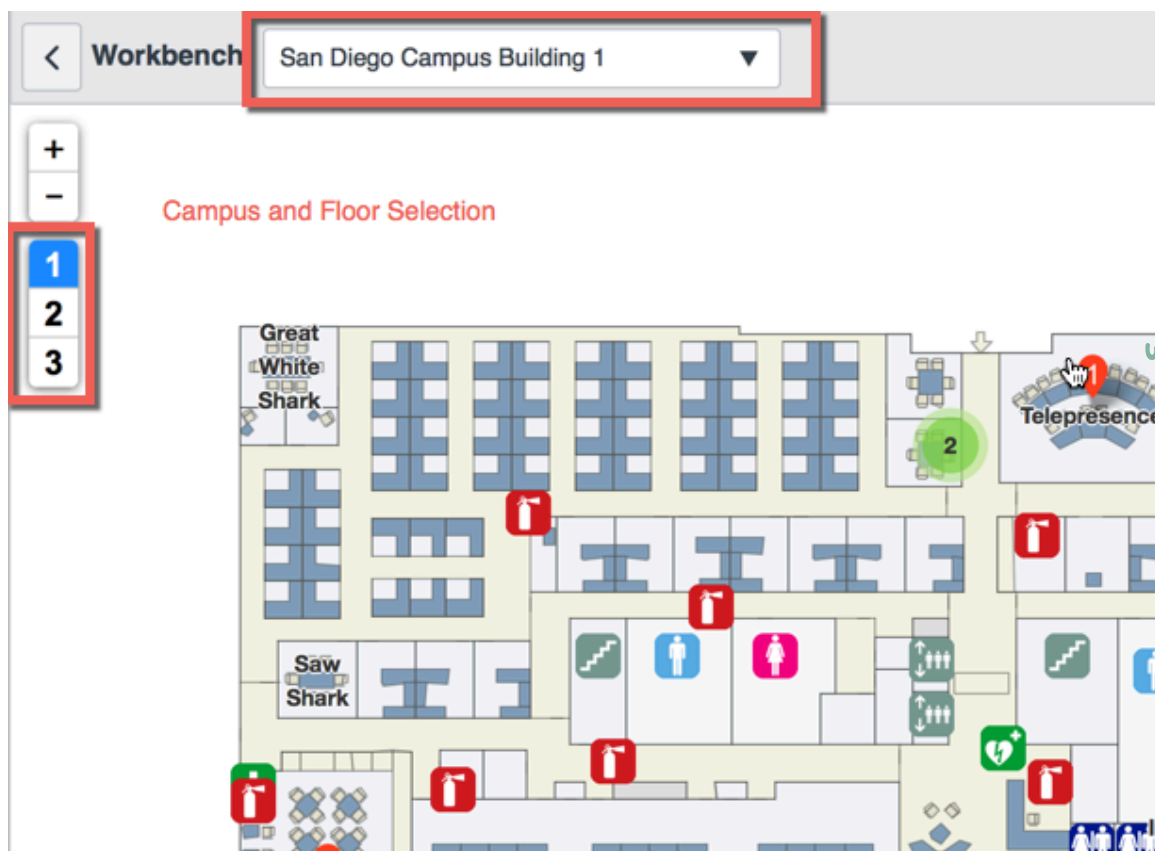
A guia Mover só fica visível quando o plug-in Gestão de movimentação de instalações (com.snc.facilities_service_automation.move) foi ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Workbench**.
2. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o campus, o edifício e o número do andar para a pesquisa.

i Nota:

O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



Por padrão, os administradores de instalações podem ver todas as solicitações de movimentação do nível selecionado exibidas no painel do lado direito. Alfinetes amarelos (📌) representam esses locais de solicitação na planta baixa.

3. Continue com uma das seguintes opções.
Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:
 - Nível Atual
 - Outro no campus
 - Outros Campi
4. Continue com uma das seguintes opções.

Encontrar uma solicitação de instalações

Os administradores de instalações podem localizar e gerenciar solicitações na guia Solicitações no workbench.

Antes de Iniciar

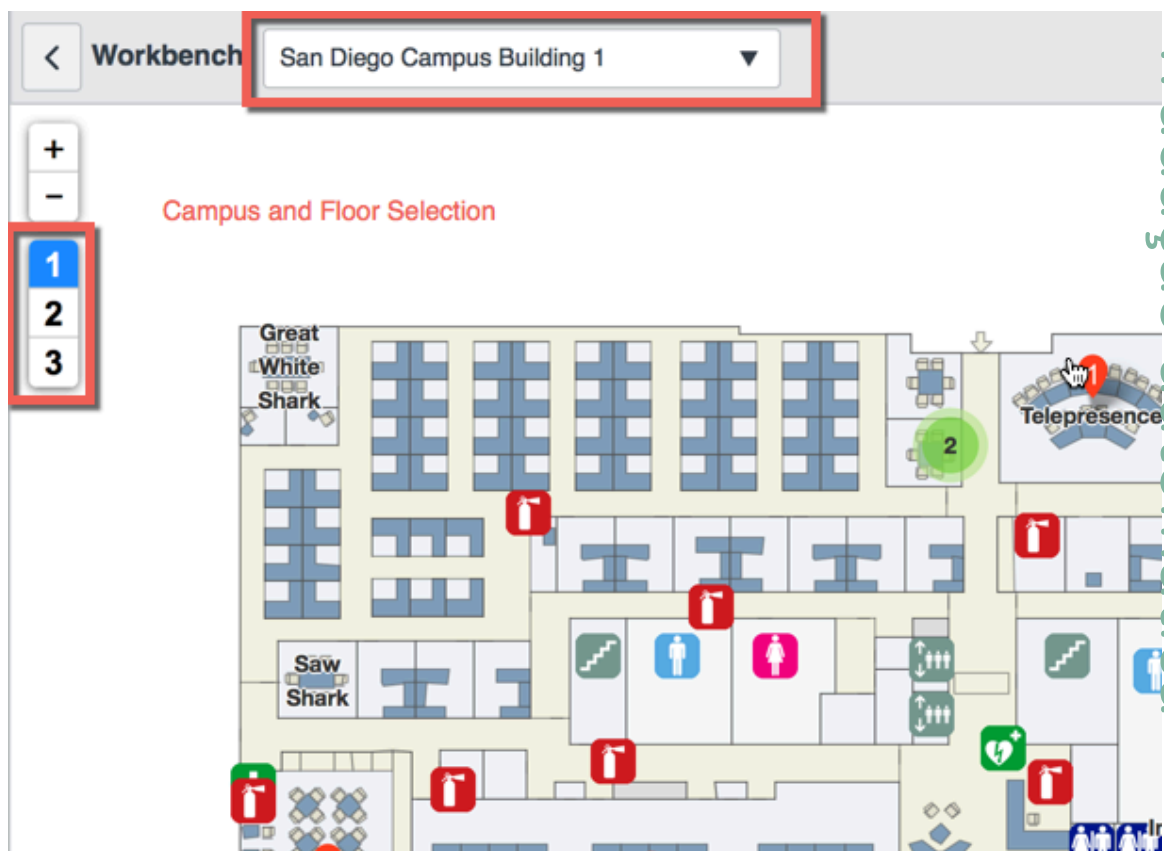
Função necessária: administrador de instalações

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Workbench**.
2. Para ajudar a restringir os resultados da pesquisa, você pode selecionar o campus, o edifício e o número do andar para a pesquisa.

i Nota:

O administrador de instalações configura o número de resultados de pesquisa retornados. Consulte [Configuração do workbench de visualização de instalações](#).



Por padrão, os administradores de instalações podem ver todas as solicitações do nível selecionado exibidas no painel do lado direito. Alfinetes (baixa) representam essas solicitações na planta baixa.

3. Continue com uma das seguintes opções.
Os resultados da pesquisa são retornados na seguinte ordem:
 - Nível Atual
 - Outro no campus
 - Outros Campi
4. Continue com uma das seguintes opções.

Editar uma zona

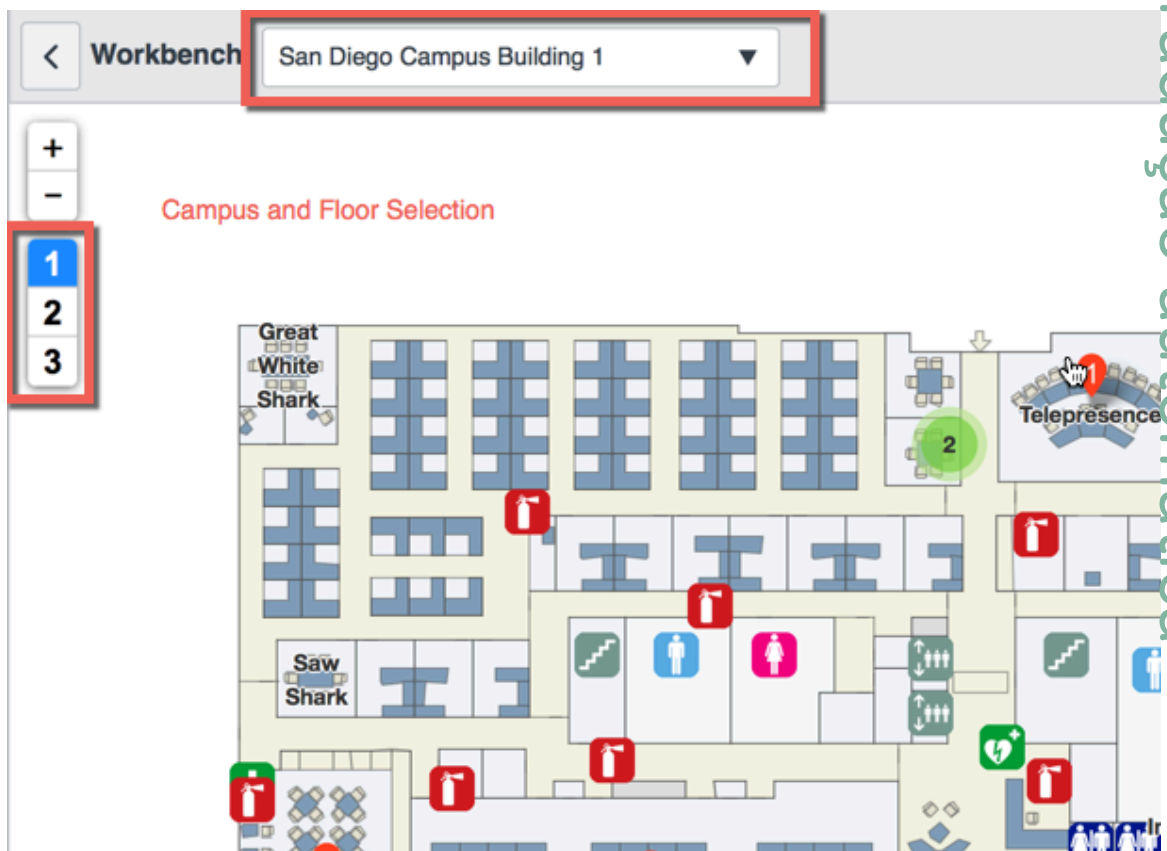
Os administradores de instalações e a equipe podem editar as zonas existentes na guia Zonas no workbench.

Antes de Iniciar

Função necessária: instalações_staff

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Instalações > Workbench**.
2. Na guia Zonas, clique em **Editar**.
3. Selecione uma zona na lista de seleção.
Os espaços pertencentes a essa zona são mostrados na planta baixa, realçados em azul.
4. Continue com uma das seguintes opções.
5. Você pode selecionar outros andares, edifícios e campi ao fazer edições em uma zona.



6. Quando terminar de fazer edições, clique em **Aplicar edições**.

Gestão de solicitações em uma aplicação Gestão de serviços

Os agentes acessam regularmente os registros de solicitação conforme resolvem solicitações e se correspondem com os remetentes. Eles também podem acessar relatórios internos para ver informações como o número de solicitações ativas ou não atribuídas para uma aplicação SM.

Criação de solicitação

As solicitações são criadas de forma diferente com base na função que foi concedida ao usuário. Os administradores de departamento podem criar solicitações de forma diferente dos funcionários.

Como criar uma solicitação por meio de um catálogo

O catálogo fornece várias categorias diferentes para que os usuários possam escolher aquela que está mais relacionada à solicitação.

Procedimento

1. Abra o **Catálogo de serviços de campo**.
2. Escolha uma das categorias exibidas.
3. Selecione uma subcategoria, se necessário.
4. No formulário, preencha os campos.

i Nota:

Cada catálogo pode exibir campos diferentes. A seguir está uma lista de campos exibidos quando você seleciona o catálogo da Gestão de serviços.

Campos do catálogo

Campo	Descrição
Aberto para	O nome da pessoa que está enviando esta solicitação. Selecione um novo nome se estiver abrindo esta solicitação em nome de outro usuário.
Local	O local desta solicitação.
Prioridade	A prioridade que descreve a importância desta solicitação.
Descrição resumida	Um breve resumo da solicitação.
Descrição Detalhada	Uma descrição detalhada da solicitação.

5. Clique em **Enviar**.

i Nota:

Se os campos do catálogo não forem exibidos no formulário de solicitação, você poderá configurar o formulário e adicionar variáveis ou conjuntos de variáveis.

Criação de solicitação usando ações de e-mail de entrada

As solicitações podem ser criadas ou atualizadas automaticamente a partir das informações em e-mails de entrada, desde que a funcionalidade tenha sido habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Depois que a funcionalidade tiver sido habilitada selecionando a opção **Solicitações que podem ser criadas e atualizadas por e-mail de entrada** na tela de configuração da aplicação, três ações de e-mail de entrada estarão disponíveis para as aplicações SM disponíveis no sistema de base. Essas ações de e-mail de entrada também estão disponíveis para novas aplicações criadas usando o criador de aplicações SM.

Tópicos relacionados

[Notificações por e-mail e via SMS](#)

[Ações de e-mails de entrada](#)

Criar uma solicitação a partir de um e-mail de entrada

As solicitações podem ser criadas automaticamente a partir das informações em e-mails de entrada, desde que a funcionalidade tenha sido habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.

2. Selecione a ação de e-mail de entrada.

Por exemplo, **Criar ordem de serviço**.

O registro de ação de e-mail de entrada é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando um e-mail é enviado para a lista de e-mail definida pelos critérios em **Ações**, uma solicitação é criada com as seguintes informações:

- O **Tipo de contato** está definido como **E-mail**.
- O remetente do e-mail (se encontrado) preenche os campos **opened_by** e Solicitante para um item baseado em **sm_order** recém-criado.
- O assunto do e-mail preenche o campo **Descrição resumida**.
- O corpo do e-mail preenche o campo **Descrição**.
- A empresa dos remetentes do e-mail (Remetente->Empresa) preenche o campo **Empresa**.
- O local dos remetentes de e-mail (Remetente->Localização) preenche o campo **Local**.
- O e-mail inteiro é copiado no campo **Anotações de trabalho**.

3. Você pode usar a ação de e-mail como está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Criar uma solicitação a partir de um e-mail de entrada encaminhado

As solicitações podem ser criadas automaticamente a partir das informações em e-mails de entrada encaminhados, desde que a funcionalidade tenha sido habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.

2. Selecione a ação de e-mail de entrada chamada **Criar solicitação [nome da aplicação] (encaminhada)**.

O registro de ação de e-mail de entrada encaminhado é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando um e-mail é encaminhado para a lista de e-mails definida pelos critérios em **Ação**, uma solicitação é criada com as seguintes informações:

- O **Tipo de contato** está definido como E- **mail**.
- O remetente do e-mail (se encontrado) preenche os campos **opened_by** e Solicitante para um item baseado em **sm_order** recém-criado.
- O assunto do e-mail preenche o campo **Descrição resumida**.
- O corpo do e-mail preenche o campo **Descrição**.
- A empresa dos remetentes do e-mail (Remetente->Empresa) preenche o campo **Empresa**.
- O local dos remetentes de e-mail (Remetente->Localização) preenche o campo **Local**.
- O e-mail inteiro é copiado no campo **Anotações de trabalho**.

3. Você pode usar a ação de e-mail como está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Atualizar uma solicitação de um e-mail de entrada

As solicitações podem ser atualizadas automaticamente a partir das informações nas respostas de e-mail de entrada, desde que a funcionalidade tenha sido habilitada na tela de configuração da aplicação SM. Os e-mails também devem ser enviados para uma caixa de correio definida por critérios na ação de e-mail de entrada apropriada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Política do Sistema > E-mail > Ações de Entrada**.

2. Navegue até a ação de e-mail de entrada chamada **Atualizar [nome da aplicação] Solicitação** e clique em seu **Nome**.

O registro de ação de atualização de e-mail de entrada é aberto e exibe as condições padrão que acionam a ação de e-mail de entrada.

Quando uma resposta de e-mail é recebida na lista de e-mail definida pelos critérios na ação de e-mail, a solicitação associada é aberta e as informações de atualização são adicionadas ao campo **Anotações de trabalho**.

3. Você pode usar a ação de e-mail como está ou modificá-la para atender às necessidades da sua organização.

Estados de solicitação

As solicitações da Gestão de serviços seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados, que são exibidos no campo **Estado** no registro da solicitação.

Os estados de solicitação exibidos dependem da aplicação SM, conforme indicado na tabela.

Nota:

O **Estado** O campo no registro de solicitação é sempre somente leitura.

Estados da solicitação de gestão de serviços

Estado	Descrição
Rascunho	O iniciador da solicitação adiciona informações sobre o trabalho a ser feito.
Aguardando qualificação	O iniciador descreve totalmente a solicitação e o qualificador pode processar a solicitação. Este estado é válido somente para as seguintes aplicações SM:

Estados da solicitação de gestão de serviços

Estado	Descrição
	Gestão de serviços de campo
Qualificada	A solicitação está totalmente qualificada, o que significa que todas as informações técnicas para concluir as tarefas de solicitação foram adicionadas, mas o trabalho não foi iniciado. Este estado é válido somente para as seguintes aplicações SM: Gestão de serviços de campo
Aguardando aprovação	Quando as informações estiverem completas o suficiente para serem revisadas por um aprovador, a solicitação será marcada como pronta para aprovação. Este estado é válido somente para a aplicação Gestão de serviços de instalações.
Aprovado	O aprovador apropriado aprova a solicitação. Este estado é válido somente para a aplicação Gestão de serviços de instalações.
Trabalho em andamento	O trabalho foi iniciado.
Encerrado concluído	A solicitação foi concluída conforme a especificação.
Encerrado incompleto	Não foi possível concluir a solicitação conforme especificado.
Cancelada	A solicitação foi cancelada.

Além de **Estado** campo, os diferentes estados da tarefa de solicitação também são mostrados visualmente na parte superior de cada registro de tarefa com o formatador de fluxo de processo.

Nota:

Se a opção **Fluxos de estado estão habilitados** na tela de configuração não estiver selecionada, o formatador de fluxo de processo será removido. Se você adicionou estados às tabelas de solicitação e tarefa, esses estados ficarão visíveis no formulário de solicitação.

Solicitar aprovações

Aprovar uma solicitação em uma aplicação SM significa que a solicitação está pronta para criação e atribuição de tarefas.

Quando uma solicitação é enviada a um usuário com a função [SM application]_approver_user, o aprovador tem várias opções. Se você selecionar **A aprovação é necessária para novas solicitações** na tela de configuração das aplicações, uma solicitação recém-criada será movida automaticamente para o estado **Aguardando aprovação**. Caso contrário, a solicitação passará para o próximo estado configurado.

Estados de aprovação da solicitação

Opção de aprovação	Descrição
Aprovado	A solicitação foi aprovada.

Estados de aprovação da solicitação

Opção de aprovação	Descrição
Rejeitado	A solicitação não está qualificada e foi movida para o estado cancelado. Além disso, a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: A solicitação [SM application] foi rejeitada.
Mais informações necessárias	A solicitação não contém informações suficientes. Ele é revertido para o estado Rascunho e a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: A solicitação [aplicação SM] precisa de mais informações para aprovação posterior.
Duplicado	A solicitação não é mais necessária porque outra solicitação já realizou o trabalho. A solicitação é movida para o estado Cancelado e a seguinte anotação de trabalho é adicionada à solicitação: Esta é uma solicitação [aplicação SM] duplicada.

Métodos de atribuição de agente

Dependendo das suas configurações na tela de configuração da aplicação SM, você pode atribuir agentes manualmente ou usando a atribuição automática.

Atribuir manualmente agentes a solicitações ativas

Use este procedimento para atribuir agentes a solicitações ativas em aplicações de gestão de serviços (SM).

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:

- **[Aplicação SM] > Aberto - Não Atribuído** para obter uma lista de solicitações às quais ninguém está atribuído.
- **[Aplicação SM] > Todas as [aplicação SM] Solicitações** para obter uma lista de todas as solicitações em aberto, independentemente da atribuição atual.

2. Abra a solicitação que você deseja atribuir.

3. No campo **Grupo de atribuição**, insira o grupo que lida com esse tipo de solicitação.

Se não houver grupos disponíveis, deixe este campo em branco. Para pesquisar o grupo de atribuição, clique no ícone de pesquisa de referência (ícone de ) ao lado do campo **Grupo de atribuição**.

Nota:

Você não precisa selecionar um grupo de atribuição, mas isso limita os usuários aos quais você pode atribuir a solicitação.

4. No campo **Atribuído a**, insira o agente que lidará com essa solicitação.

Para pesquisar um agente, clique no ícone de pesquisa (ícone ) ao lado do campo **Atribuído a**.

i Nota:

Se um foi selecionado, os usuários nos resultados da pesquisa serão limitados aos usuários no **grupo de atribuição**.

5. Clique em Atualizar.

Uma notificação por e-mail é enviada automaticamente ao agente atribuído quando as notificações por e-mail são configuradas para a instância.

Atribuição automática de agente

Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa e ela é movida para o estado **Atribuído**. Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um usuário com a função de expedidor deverá ajustar os valores no formulário de solicitação ou de tarefa e salvar o registro.

O recurso de atribuição automática pode ser habilitado para solicitações ou tarefas, dependendo das definições de configuração da aplicação Gestão de serviços (SM):

- Se a opção *Solicitações são atribuídas por meio de atribuição automática* estiver habilitada, as solicitações serão atribuídas automaticamente.
- Se a opção *Tarefas são atribuídas por meio de atribuição automática* estiver habilitada, as tarefas em uma solicitação serão atribuídas automaticamente.

Atribuição automática de agentes usando critérios baseados em classificação

Métodos baseados em classificação, como local, habilidades e fusos horários, ajudam a atribuir automaticamente agentes com base em definições de configuração e propriedades opcionais. As classificações calculadas são usadas para determinar o melhor agente para executar a tarefa.

Qualquer combinação de métodos baseados em classificação pode ser habilitada na tela de configuração da aplicação.

Quando uma tarefa é criada, uma classificação para cada tipo de critério de seleção habilitado é calculada para cada agente disponível. O agente cuja classificação média é mais alta é considerado para atribuição automática. As configurações das propriedades de ponderação de atribuição automática, encontradas em **[Aplicação SM] > Administração > Propriedades**, estão incluídos nos cálculos de classificação.

Esses valores ajudam a priorizar quais critérios de seleção de atribuição automática são mais importantes para sua organização. Os valores de prioridade devem ser [1, 10] e são fatorados entre 1 e 0. Ou seja, 10 é um fator de 1, 5 é um fator de 0,5 e assim por diante. Para obter um exemplo de como as propriedades de ponderação afetam as classificações do agente, consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#).

Atribuição automática de agente usando local

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no local definido no registro do usuário e no local das tarefas.

A atribuição automática por local pode ser realizada em um ambiente [de processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) quando a configuração Seleção **automática de agentes considerará o local dos agentes** estiver habilitada.

Quando uma tarefa é criada, os locais dos agentes são comparados aos seguintes intervalos para determinar uma classificação de local para cada agente.

Cálculo de classificação de local

Distância (milhas) do agente até a tarefa	Classificação
0–0,1	1
0.11–0.5	0,9
0.51–5	0,7
5.1–10	0,5
10.1–20	0,4
20.1–30	0,3
30.1–40	0,2
40.1–100	0.1
> 100	0

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, o agente mais próximo do local da tarefa é considerado para a tarefa. Se a aplicação estiver configurada para que somente o local seja considerado, o agente mais próximo será atribuído automaticamente à tarefa.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades, fuso horário ou programação, as classificações de todos os critérios de seleção serão calculadas e o agente com a classificação geral mais alta será atribuído automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando habilidades

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base nas habilidades de um agente e nas habilidades necessárias para executar a tarefa. Atribuir habilidades a um usuário do agente registros usando **Habilidades > Usuários**.

A atribuição automática por habilidades pode ser realizada em um ambiente [de processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) quando a opção de configuração Seleção **automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** deve ser definida como **todos** ou **alguns** para a aplicação.

Quando uma tarefa que inclui habilidades é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, as habilidades de cada agente são comparadas com as habilidades necessárias para executar a tarefa e uma classificação é calculada com base na opção de configuração de habilidades. Se a opção estiver definida como **some**, o agente com a correspondência de habilidades mais próxima será atribuído automaticamente à tarefa. Se a opção estiver definida como **todos**, somente os agentes que possuem todas as habilidades necessárias serão considerados. Se nenhum agente possuir todas as habilidades necessárias para executar a tarefa, nenhum será atribuído automaticamente.

A classificação de habilidades de um agente é calculada como:

`Skills_agent/Skills_task`

Ocasões

- Skills_agent é o número de habilidades possuídas pelo agente que correspondem às habilidades necessárias para a tarefa.
- Skills_task é o número total de habilidades necessárias para a tarefa.

Por exemplo, se uma tarefa requer quatro habilidades e o Agente A possui três delas e o Agente B possui duas delas:

- Classificação de habilidades do Agente A = $3/4$ ou 0,75
- Classificação de habilidades do Agente B = $2/4$ ou 0,5

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como local ou fuso horário, as classificações de todos os critérios de seleção serão calculadas e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando fusos horários

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no fuso horário definido em seus registros de usuário e no fuso horário das tarefas.

A atribuição automática por fuso horário pode ser realizada em um ambiente [de processamento orientado por tarefa ou solicitação](#) quando a opção **A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para a configuração da tarefa** deve estar habilitada para a aplicação.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, os agentes no fuso horário mais próximo do fuso horário da tarefa são considerados para a tarefa. Se a aplicação estiver configurada para que somente o fuso horário seja considerado, um agente no mesmo fuso horário será atribuído automaticamente à tarefa.

Nota:

É importante que os fusos horários do agente e da tarefa estejam definidos corretamente.

Quando uma tarefa é criada, os agentes são classificados com base nos fusos horários da tarefa e do agente usando a seguinte fórmula:

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

Em que:

- abs é a função matemática para calcular o valor absoluto.
- Task_tz é a diferença entre o fuso horário da tarefa e o GMT.
- Agent_tz é a diferença entre o fuso horário do agente e o GMT.

Por exemplo, uma tarefa é criada na cidade de Nova York (GMT-4) e dois agentes estão disponíveis para executar a tarefa, um em Los Angeles (GMT-7) e um em Paris, França (GMT+1).

A classificação do agente em Los Angeles é calculada como:

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ ou } 0,75$$

A classificação do agente em Paris é calculada como:

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ ou } 0,58$$

Portanto, se a atribuição automática da tarefa for baseada somente no fuso horário, ela será atribuída ao agente de Los Angeles.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades ou local, as classificações de todos os critérios de seleção serão calculadas e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando critérios baseados em tempo

Métodos baseados em tempo, como cronogramas e atribuição de prioridade, ajudam a atribuir agentes automaticamente com base em definições de configuração e propriedades opcionais. As classificações calculadas são usadas para determinar o melhor agente para executar a tarefa.

Qualquer combinação de métodos baseados em tempo pode ser habilitada na tela de configuração da aplicação.

Quando uma tarefa é criada, a programação do agente e a tarefa a ser executada são combinadas com critérios baseados em classificação para atribuir automaticamente um agente.

Atribuição automática de agente usando cronogramas

Os agentes podem ser atribuídos automaticamente com base no agente ou na programação da tarefa.

A atribuição automática por programação pode ser realizada somente em um ambiente de [processamento orientado por tarefas](#), e a opção de configuração **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou de tarefa** deve ser habilitada para a aplicação. Se esta opção estiver desativada, somente as [classificações do agente](#) serão usadas para atribuição automática.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, as classificações dos agentes são avaliadas e os cronogramas dos agentes qualificados são comparados com a programação da tarefa para determinar o agente com a programação mais adequada.

i Nota:

Se a tarefa incluir entradas de tempo específicas nos campos **Início da janela** e **Término da janela** e nenhuma programação de um agente estiver dentro dessa janela de tarefa, nenhum agente será atribuído. Além disso, se o cliente quiser que uma tarefa seja realizada em um horário específico ou próximo dele, a Hora de **Início da janela** deverá ser definida o mais próximo possível desse horário. Por exemplo, os campos **Início da janela** e **Término da janela** são definidos como 13h e 20h, respectivamente. O cliente prefere que o trabalho seja iniciado às 16h. É possível que um agente seja expedido às 13:00. Portanto, definir o **Início da janela** mais próximo das 4:00 pode ajudar a garantir que o trabalho seja realizado quando o cliente preferir que seja feito.

Se a aplicação estiver configurada para usar outros critérios de seleção, como habilidades ou fuso horário, as classificações de todos os critérios de seleção serão calculadas e o agente com a classificação geral mais alta será selecionado automaticamente para a tarefa. Consulte [Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção](#) para obter detalhes.

Atribuição automática de agente usando atribuição de prioridade

O recurso de atribuição de prioridade permite que você configure a atribuição automática para que os agentes possam ser atribuídos para executar tarefas ou fornecer serviços continuamente, 24x7x365. A atribuição de prioridade é acionada quando a prioridade de uma tarefa corresponde à prioridade definida na página de configuração da aplicação.

A atribuição de prioridade pode ser usada com configurações de local e habilidades. No entanto, ele também pode operar de forma independente.

Para usar a atribuição de prioridade, você deve definir as seguintes opções de configuração para a aplicação.

Opções de configuração de atribuição automática de prioridade

Campo	Descrição
Ciclo de vida do processo	Defina como orientado por tarefa (as subtarefas são necessárias) .
Método de atribuição para tarefas	Defina como atribuição automática .
A seleção automática de agentes considera os cronogramas de agente ou de tarefa	Habilitado.
Habilitar atribuição de prioridade	Habilitado.
Selecionar prioridades para atribuição	Selecione uma ou mais prioridades.

Somente tarefas da prioridade ou prioridades selecionadas acionam a atribuição automática com base na atribuição de prioridade.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho** a prioridade da tarefa corresponde a uma prioridade selecionada para a aplicação, o agente que melhor corresponde à programação da tarefa é atribuído automaticamente. Se as opções de local e habilidades estiverem habilitadas, os agentes serão avaliados primeiro em sua proximidade física com o local da tarefa e, em seguida, em como suas habilidades correspondem às habilidades necessárias para executar a tarefa. O agente cuja localização, disponibilidade e habilidades melhor correspondem aos requisitos da tarefa é atribuído automaticamente.

Quando uma tarefa tem uma prioridade que corresponde a uma prioridade na lista de atribuição de prioridades, a Classificação de local e a Classificação de fuso horário são ignoradas, mesmo que tenham sido habilitadas.

Se a prioridade de uma tarefa corresponder a uma prioridade selecionada na opção **Selecionar prioridades para atribuição** e nenhum agente no grupo de atribuição estiver disponível para ser atribuído automaticamente, a tarefa será atribuída ao gerente do grupo, independentemente de o gerente estar disponível. É responsabilidade do gerente localizar um agente para executar a tarefa.

Nota:

Se nenhum agente estiver localizado no mesmo fuso horário da tarefa, ocorrerá falha na atribuição de prioridade.

Atribuição automática de agente usando vários critérios de seleção

Na sua forma mais simples, a atribuição automática envolve a identificação de um conjunto de critérios de seleção e a atribuição automática da tarefa ao agente que mais se aproxima dos critérios. Você pode, no entanto, selecionar vários conjuntos de critérios, incluindo critérios baseados em classificação e baseados em tempo.

Quando uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronta para Trabalho**, as seguintes avaliações são realizadas:

1. As classificações de um agente são calculadas. Se a opção de configuração **Seleção automática de agentes considerará agentes ou cronogramas de tarefas** estiver desabilitada para a aplicação, as classificações de um agente serão usadas exclusivamente para atribuição automática de um agente.

Para obter mais informações sobre como as classificações são calculadas, consulte:

- Atribuição automática de agente usando local
- Atribuição automática de agente usando habilidades
- Atribuição automática de agente usando fusos horários

2. Se a opção de configuração Seleção **automática de agentes considerará cronogramas de agente ou tarefa** estiver habilitada, os cronogramas dos agentes cujas classificações são aceitáveis para atribuição automática serão comparados com a programação da tarefa e o agente com a melhor correspondência será automaticamente atribuído. Para obter mais informações sobre métodos baseados em tempo para atribuição automática de agentes, consulte:

- Atribuição automática de agente usando cronogramas
- Atribuição automática de agente usando atribuição de prioridade

A atribuição automática é baseada no seguinte cálculo:

$$\frac{(\text{Classificação de Critérios}_1 \times \text{peso de Critérios}_1) + (\text{classificação de Critérios}_2 \times \text{peso de Critérios}_2) + (\text{classificação de Critérios}_3 \times \text{peso de Critérios}_3)}{\text{número de tipos de critérios usados}}$$

Em que:

- Número de tipos de critérios usados = 1, 2 ou 3, dependendo das configurações de local, habilidade e fuso horário usadas.

Este exemplo calcula a atribuição automática de agentes com base na localização e nas habilidades. O exemplo se baseia nas seguintes suposições.

- A opção de configuração A **seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** está habilitada para a aplicação.
- A **seleção automática de agentes exige que eles tenham algumas das habilidades necessárias para que a opção de configuração de tarefa** esteja habilitada para a aplicação.
- A propriedade **Peso das habilidades** está definida como 10 para a aplicação.
- A propriedade **Peso** do local está definida como 5 para a aplicação.
- Os agentes A e B estão disponíveis para executar uma tarefa e a tarefa requer quatro habilidades específicas.
- O local do Agente A está a 8 km do local da tarefa. O Agente A possui três das quatro habilidades necessárias.
- A localização do Agente B está a um quarto de milha do local. O Agente B possui duas das habilidades necessárias.

A atribuição automática para os agentes usa este cálculo:

$$\frac{[(\text{Classificação do local} \times \text{Peso do local}) + (\text{Classificação de habilidades} \times \text{Peso das habilidades})]}{2}$$

- O cálculo de atribuição automática para o Agente A é: $[(0,7 \times 0,5) + (0,75 \times 1)] / 2 = 0,55$
- O cálculo de atribuição automática para o Agente B é: $[(0,9 \times 0,5) + (0,5 \times 1)] / 2 = 0,475$

Neste exemplo, a tarefa é atribuída automaticamente ao Agente A.

Colaborar em uma solicitação

Em uma solicitação, você pode inserir comentários que ficam visíveis para o remetente, permitindo a colaboração entre vocês dois. Para colaboração com outros agentes, você pode inserir comentários que não estão visíveis para o remetente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > [Aplicação SM] > Todas as [aplicação SM] Solicitações**.
2. Abra a solicitação na qual você deseja colaborar.
3. No campo **Comentários adicionais** (visível para o cliente), insira os comentários que você deseja que a pessoa que enviou a solicitação veja.
O remetente pode ver os comentários neste campo e adicionar mais comentários conforme necessário.
Atualize este campo quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente.
4. Para se corresponder com outros agentes, insira o conteúdo que você não deseja que o remetente veja no campo **Anotações de trabalho**.

Fechar uma solicitação

Ao fechar uma solicitação, você pode adicionar detalhes dos quais deseja que o solicitante esteja ciente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > [Aplicação SM] > Atribuído a mim**.
2. Clique no número da solicitação.
3. No campo **Comentários adicionais**, insira anotações ou comentários finais.
4. Altere o campo **Estado** para o estado fechado apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Solicitações encerradas e concluídas

Quando a opção **Solicitar ciclo** de vida está definida como **orientada por solicitação**, o agente atribuído pode concluir e fechar a solicitação quando todas as tarefas na solicitação forem concluídas.

Um botão **Fechar concluído** fica visível para o agente atribuído à solicitação. O agente insere anotações de trabalho antes de clicar em **Encerrar concluído**. Quando o botão é clicado, a tarefa em aberto é concluída automaticamente (se aplicável) e a solicitação muda para o estado **Concluído**.

Nota:

Para exibir todas as tarefas encerradas, navegue até **Todos > Serviço de campo > Todas as ordens de serviço** e insira **Encerrar conclusão** no campo **Estado**.

Configuração da gestão de tarefas de solicitação

Uma solicitação contém uma ou mais tarefas. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam as atividades que devem ser realizadas para concluir uma solicitação.

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação.

Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores façam o seguinte:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe que tenham conjuntos de habilidades diferentes ou que estejam em locais diferentes.
- Programe tarefas para que sejam realizadas uma após a outra ou ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a solicitação.

i Nota:

Se a opção de configuração Ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação estiver ativada, você poderá adicionar tarefas manualmente conforme necessário. Se você tiver o ciclo de vida da solicitação orientado por tarefa ativado, uma tarefa inicial será criada automaticamente quando o registro de solicitação for criado.

Visão geral da configuração

Opcionalmente, defina uma ou mais configurações adicionais de gestão de tarefas de solicitação:

- [Janelas de tarefas](#)

Defina uma janela de tarefa para definir o período de tempo para executar a tarefa especificando as datas de início e término.

- [Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns](#)

Crie modelos de tarefa para gerenciar com eficiência tarefas repetidas com frequência em vários trabalhos. Ao reutilizar esses modelos em vários modelos de solicitação, você economiza tempo e garante consistência. Os modelos de tarefa também podem ser usados em solicitações de ordem de serviço para incluir automaticamente informações comuns, simplificando o processo e minimizando erros.

- [Clonar uma tarefa de solicitação](#)

Clone uma tarefa existente para economizar tempo e garantir consistência, permitindo que os administradores repliquem tarefas rapidamente, reduzindo erros e facilitando a personalização.

Tópicos relacionados

[Alterar o local de uma solicitação](#)

[Solicitar aprovações](#)

[Colaborar em uma solicitação](#)

[Fechar uma solicitação](#)

Criar tarefas de solicitação

As tarefas são criadas em suporte a solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: [SM application]_admin ou [SM application]_qualifier

Procedimento

1. Navegar até **Todos > [Aplicação SM] > Solicitações > Todas as [aplicação SM] Solicitações**.
2. Abra a solicitação para a qual você deseja criar tarefas.
3. Clique no link relacionado **Adicionar tarefa**.
A tela Tarefa da aplicação SM é aberta.
4. No formulário, preencha os campos.

Nota:

Nem todos os campos são exibidos para todas as aplicações SM.

Campos de tarefa de solicitação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Primário	Solicitação à qual esta tarefa está associada.
Clonado de	Número de registro da tarefa da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Local	Área geográfica onde o trabalho deve ser feito. O local é crítico para determinar o membro da equipe atribuído à tarefa.
Modelo	Modelo para criar esta solicitação (opcional). Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo. A descrição do modelo selecionado preenche o campo Descrição .
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com base na seleção no campo IC afetado na solicitação associada. Se você alterar o IC afetado na solicitação, o sistema adicionará todas as habilidades exigidas pelo novo IC às habilidades já listadas aqui.
Estado	Estado atual da tarefa, como Aceito ou Encerrado concluído . ServiceNow avança o estado automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado sucessivo.
Grupo de atribuição	Grupo do qual um membro da equipe jurídica é selecionado para concluir a tarefa. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de atribuição associados ao local selecionado. Se o campo Grupo de atribuição estiver vazio, o sistema pesquisará um grupo que abrange o território que inclui o local da tarefa.
Atribuído a	Membros individuais da equipe que devem concluir a tarefa, selecionados no grupo de atribuição . Se você definiu habilidades e as atribuiu a membros da equipe, a lista de pesquisa do campo Atribuído a mostrará somente os membros da equipe no grupo de atribuição que têm todas as habilidades necessárias. Se nenhuma correspondência exata de habilidades for encontrada, a lista de pesquisa mostrará todos os membros do grupo de atribuição.  Nota: Se os fluxos de estado estiverem desabilitados, este campo não será obrigatório.
Descrição resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata da unidade de trabalho a ser executada. Os qualificadores devem fornecer o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o solicitante nas fases posteriores da solicitação.

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa conforme ela avança em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.

i Nota:

O fluxo de trabalho aparece na parte superior do formulário, com os estados concluídos mostrados em verde.

Estados da tarefa de solicitação

Assim como as solicitações, as tarefas de solicitação associadas seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados, que são exibidos no campo **Estado** no registro da tarefa.

Os estados da tarefa de solicitação exibidos dependem da aplicação SM, conforme indicado na tabela.

i Nota:

O **Estado** O campo no registro da tarefa de solicitação é sempre somente leitura.

Estados da tarefa de solicitação de gestão de serviços

Estado	Descrição
Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho.
Pendente	A tarefa de solicitação está pronta para ser atribuída. Dependendo da aplicação SM, este rótulo de estado pode ser expandido, por exemplo, Expedição Pendente ou Mudança Pendente . O estado da solicitação primária pode mudar para Qualificado , por exemplo, se todas as tarefas associadas estiverem em Expedição Pendente ou em um estado posterior.
Atribuída	A tarefa de solicitação está com aceitação pendente do agente atribuído.
Aceito	O agente aceita a tarefa de solicitação e está pronto para ser concluído.
Trabalho em andamento	O trabalho na tarefa de solicitação foi iniciado. O estado da solicitação primária mudará para Trabalho em andamento se nenhuma tarefa associada estiver no estado Rascunho .
Encerrado concluído	A tarefa de solicitação foi concluída conforme a especificação.
Encerrado incompleto	Não foi possível concluir a tarefa de solicitação conforme especificado.
Cancelada	A tarefa de solicitação foi cancelada.

Além do campo **Estado**, os diferentes estados da tarefa de solicitação também são mostrados visualmente na parte superior de cada registro de tarefa com o formatador de fluxo de processo.

i Nota:

Se a opção **Fluxos de estado estão habilitados** na tela de configuração não estiver selecionada, o formatador de fluxo de processo será removido.

Janelas de tarefas

Uma janela de tarefa é o período de tempo, delimitado por horas de início e término, em que uma tarefa é realizada.

As janelas de tarefas podem ser flexíveis ou fixas, e são usadas pelos recursos de otimização de rota e expedição automática ao determinar a programação diária dos membros da equipe. Uma janela flexível tem horas de início e término que a aplicação tenta respeitar ao expedir ou rotear uma tarefa automaticamente. O sistema pode reprogramar uma janela de tarefa flexível, se necessário, para ajustá-la à programação de um membro da equipe. Uma janela de tarefa fixa não pode ser reprogramada. Se o roteador automático que otimiza as rotas de tarefa ou o expedidor automático não puder programar a tarefa para o período de janela fixo, essa tarefa não será programada. O intervalo de tempo configurado para uma janela não pode ser menor que o tempo necessário para executar a tarefa.

Para obter mais informações sobre como criar tarefas de ordem de serviço, consulte .

Para obter mais informações sobre as datas de início e término da tarefa de ordem de serviço, consulte .

Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

Se você tiver tarefas que geralmente são repetidas em vários trabalhos, poderá criar e reutilizar um modelo de tarefa em vários modelos de solicitação. Você também pode usá-lo em uma solicitação de ordem de serviço para extrair informações comuns e repetíveis em uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: `wm_admin`

Crie um modelo de solicitação e um modelo de tarefa associado que contenha as informações que você deseja reutilizar.

Nota:

Os modelos de check-list são uma maneira de preencher uma check-list de tarefas a serem concluídas. Os modelos de check-list são criados em uma solicitação de ordem de serviço ou em uma tarefa de ordem de serviço. Depois de criados, eles podem ser salvos como um modelo e reutilizados.

Ao criar modelos de solicitação subsequentes, você pode selecionar o modelo de **tarefa no campo Modelo** de tarefa e salvar o arquivo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Gestão de serviços de campo > Catálogo e Conhecimentos > Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o modelo de ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Descrição	Uma descrição detalhada do modelo.

Campo	Descrição
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.

4. Selecione **Copiar modelo de tarefa** para usar um modelo criado anteriormente ou insira as informações a seguir.

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Partes e quantidades	Quais e quantas peças são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Clonar uma tarefa de solicitação

As tarefas existentes podem ser clonadas para criar tarefas com os mesmos campos preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ITIL, criador ou administrador de catálogo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência de solicitação primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de atribuição
- Local
- Habilidades necessárias

Procedimento

Abra a tarefa de solicitação e selecione **Tarefa de clone** em **Links relacionados**.

A aplicação cria uma tarefa no estado **Rascunho**. O campo **Anotações de trabalho** contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Gestão de solicitações Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados do indicador Performance Analytics para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócio e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:

Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Soluções Análise da plataforma estão disponíveis para Solicitações e Gestão de itens solicitados. Para habilitar uma solução para Gestão de solicitações, um administrador pode navegar até **Análise de desempenho > Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção de Gestão de solicitações. Selecione a configuração assistida Solicitações ou Itens solicitados. Você pode seguir ambas as configurações orientadas, em qualquer ordem. A configuração assistida orienta você no processo de instalação e configuração.

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute os trabalhos de coleta de dados antes de ativar os painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre configuração de Soluções Análise da plataforma, consulte [Configuração Soluções Análise da plataforma](#) .

Tópicos relacionados

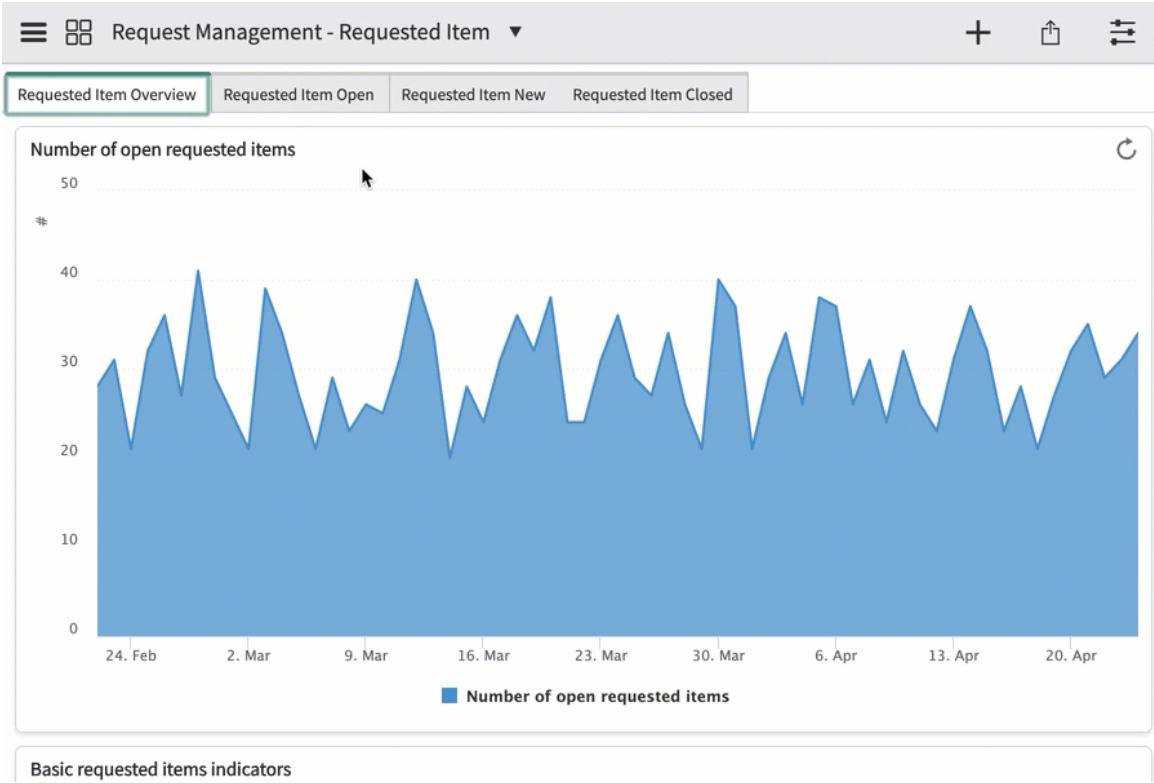
[Soluções Análise da plataforma](#) 

[Ative sua assinatura do Performance Analytics](#) 

Gestão de solicitações - Pannel do item solicitado

Acompanhe o andamento de ordens de compra, ordens de transferência e atribuições de software.

Gestão de solicitações - Painel do item solicitado



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de solicitação que precisa rastrear a taxa de andamento das solicitações de item	sn_request_read, sn_request_write Para ver o widget "Indicadores básicos de itens solicitados", a função pa_viewer é necessária

Indicadores

Os indicadores são exibidos em Performance Analytics widgets.

Número de Itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Número de novos itens solicitados

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos hoje e não encerrados.

Número de itens solicitados encerrados

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] encerrados hoje.

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto}]]}{[[\text{Número de itens solicitados em aberto}]]}$ / 24

Tempo médio de encerramento dos itens solicitados

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da duração dos itens solicitados encerrados}]]}{[[\text{Número de itens solicitados encerrados}]]}$ / 24

Tradução automática

Crescimento do backlog de Itens solicitados

O resultado da fórmula $[[\text{Número de novos itens solicitados}]] - [[\text{Número de itens solicitados encerrados}]]$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma da duração de itens solicitados encerrados

A soma agregada do script RequestedItem.CloseTime.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora de quando uma solicitação de item é aberta e o carimbo de data/hora de quando ela é fechada.

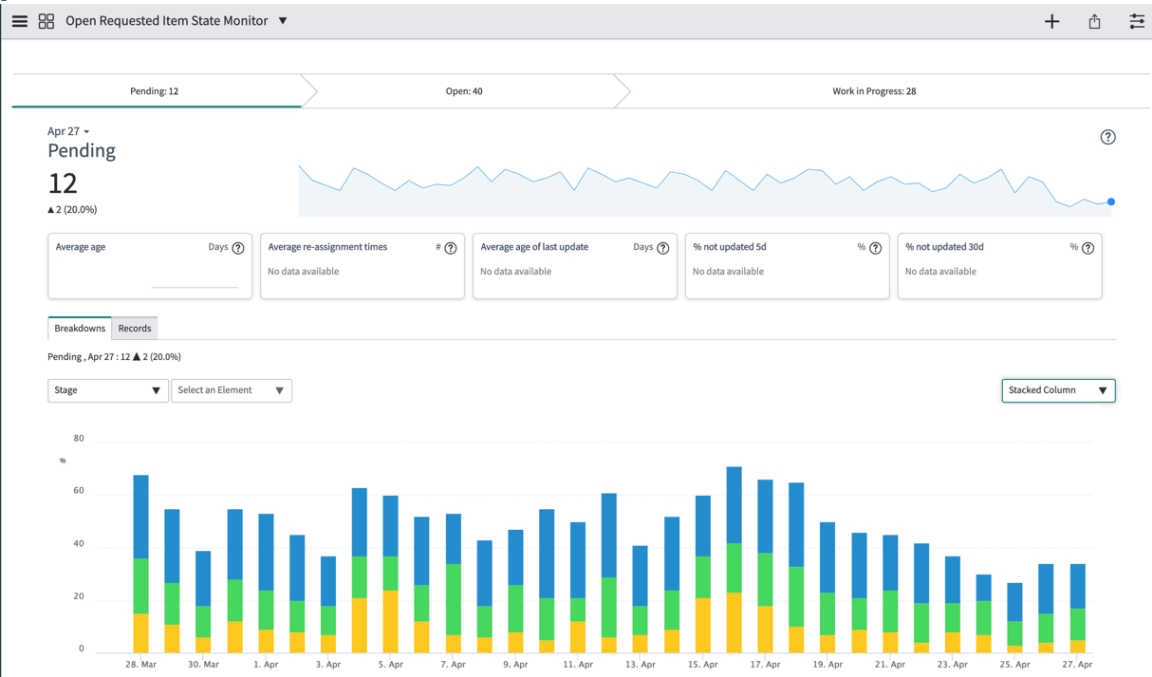
Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Prioridade
- Fase
- Estado

Painel do Monitor de estado do item solicitado em aberto

Use este painel quando quiser ver as solicitações em aberto de itens divididos por Estado: Pendente, Trabalho em andamento ou todas as solicitações em aberto.

Monitor de estado do item solicitado em aberto com foco em solicitações pendentes



Indicadores

Número de Itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias

Como Número de itens solicitados em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou é de mais de 30 dias.

Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Como Número de itens solicitados em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou há mais de cinco dias.

Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias.

Resultado da fórmula $\left(\left[\text{Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias} \right] / \left[\text{Número de itens solicitados em aberto} \right] \right) * 100$

Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos cinco dias

Resultado da fórmula $\left(\left[\text{Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 5 dias} \right] / \left[\text{Número de itens solicitados em aberto} \right] \right) * 100$

Idade média de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

Resultado da fórmula $\left[\text{Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos} \right] / \left[\text{Número de itens solicitados em aberto} \right] / 24$

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $\left[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto} \right] / \left[\text{Número de itens solicitados em aberto} \right] / 24$

Média de reatribuições de itens solicitados em aberto

Resultado da fórmula $\left[\text{Reatribuição somada de item solicitado em aberto} \right] / \left[\text{Número de itens solicitados em aberto} \right] / 24$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuição de incidentes solicitados em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para itens solicitados em aberto

Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

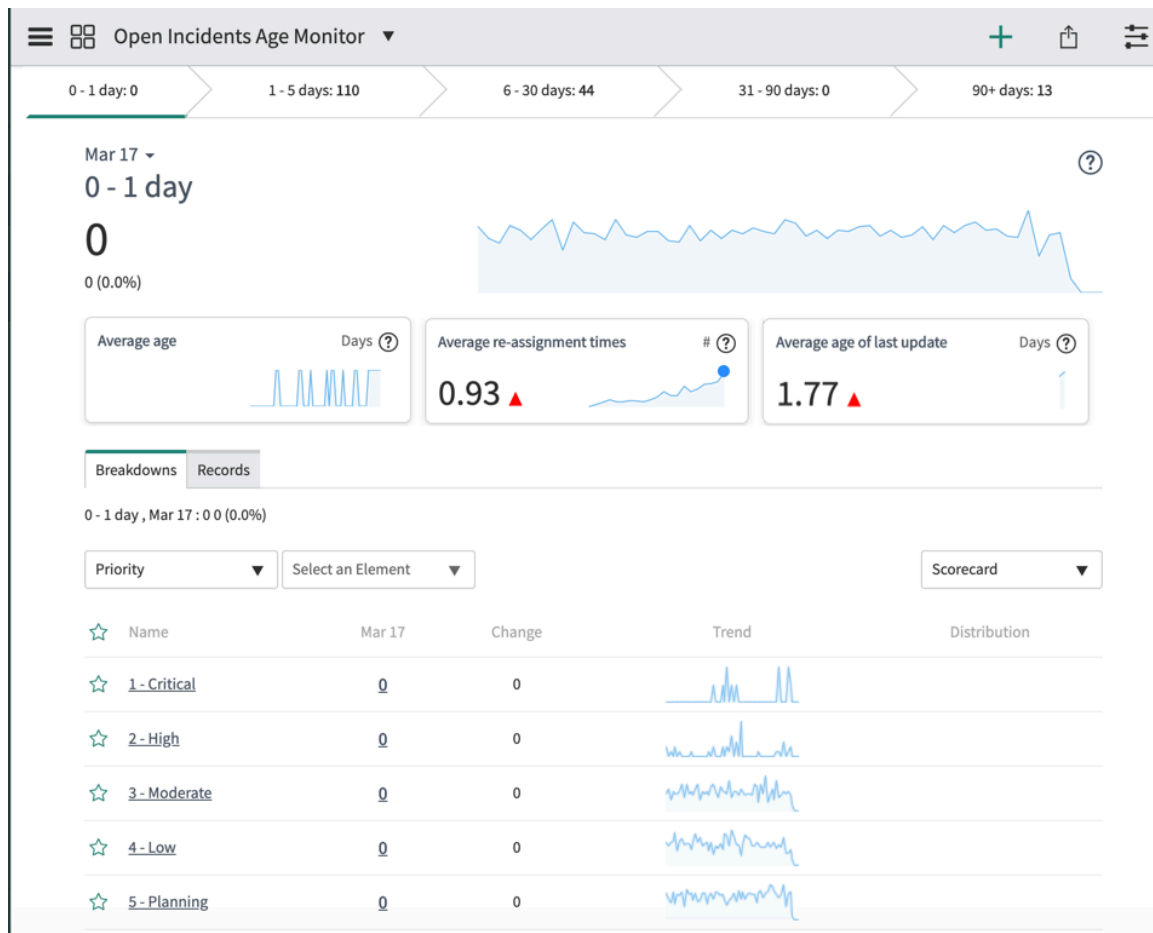
A soma agregada dos resultados do script RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o carimbo de data/hora mais recente de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Fase
- Estado

Abrir painel do Monitor de idade do item solicitado

Use este painel quando quiser ver as solicitações em aberto de itens divididos por Idade.



Indicadores

Número de Itens solicitados em aberto

Registros na tabela Item solicitado [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Idade média de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

Resultado da fórmula $[[\text{Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Idade média do item solicitado em aberto

O resultado em dias da fórmula $[[\text{Soma da idade do item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Média de reatribuições de itens solicitados em aberto

Resultado da fórmula $[[\text{Reatribuição somada de item solicitado em aberto}]] / [[\text{Número de itens solicitados em aberto}]] / 24$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade dos itens solicitados em aberto

A soma agregada do script RequestedItem.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuição de incidentes solicitados em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para itens solicitados em aberto

Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos

A soma agregada dos resultados do script RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o carimbo de data/hora mais recente de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Fase
- Estado

Abrir painel de relatórios de item solicitado

Para exibir o estado atual das solicitações de itens em aberto, consulte os Relatórios de itens solicitados em aberto.

Open Requested Items Reports (inactive)

Open Requested Items ListOpen Requested Items PivotOpen Requested Items Heatmap

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

1 to 4 of 4

Assignment GroupAll

Requested Item PrioriAll

Requested Item State

☒ All☒ Pending☒ Open☒ Work in Progress☒ Closed Complete☒ Closed Incomplete

Requested Item OpenAll

Tradução automática

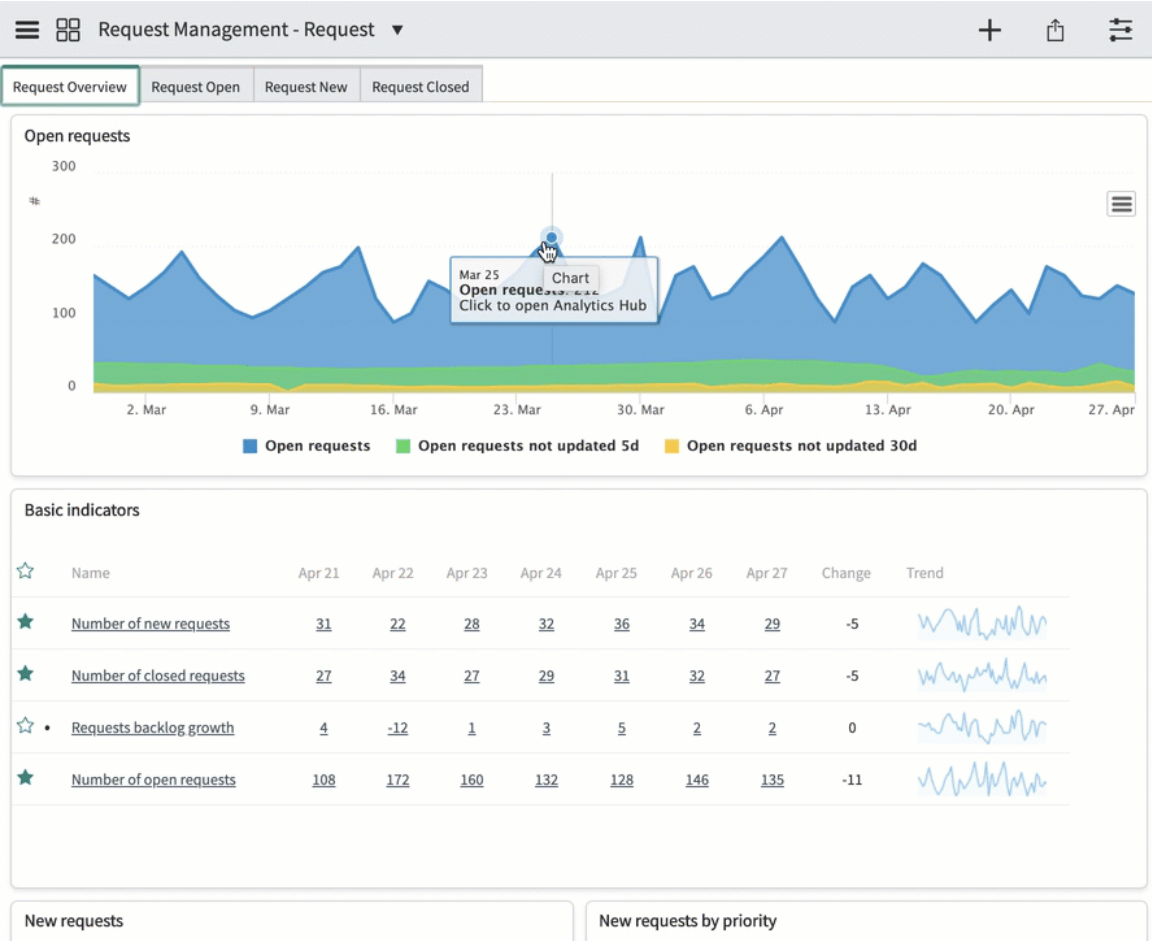
Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Itens solicitados em aberto - Lista	Lista	Lista de todas as solicitações de itens que não foram encerrados
Itens solicitados em aberto - Tabela dinâmica	Pivô	Tabela que permite explorar o número de solicitações de item em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer faixa etária ou para todas as idades.
Itens solicitados em aberto - Mapa térmico	Mapa mapa térmico	Mapa térmico que permite explorar o número de solicitações de

Título	Tipo	Descrição
		item em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer faixa etária ou para todas as idades.

Gestão de solicitações - Painel de solicitações

Rastreie o andamento de novas solicitações durante o tempo em que elas são trabalhadas até que sejam encerradas.



Tradução automática

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de solicitações que precisa acompanhar a taxa de andamento de todas as solicitações	sn_request_read, sn_request_write Para ver o widget "Indicadores básicos", a função pa_viewer é necessária

Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Número de novas solicitações

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos hoje e não encerrados.

Número de solicitações encerradas

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] encerrados hoje.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias

Como Número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou há mais de cinco dias.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Como Número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou é de mais de 30 dias.

Idade média das solicitações em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Tempo médio de encerramento das solicitações

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da duração das solicitações encerradas}]]}{[[\text{Número de solicitações encerradas}]]} / 24$

Crescimento do backlog de solicitações

O resultado da fórmula $[[\text{Número de novas solicitações}]] - [[\text{Número de solicitações encerradas}]]$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade das solicitações em aberto

A soma agregada do script Request.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma da duração de solicitações encerradas

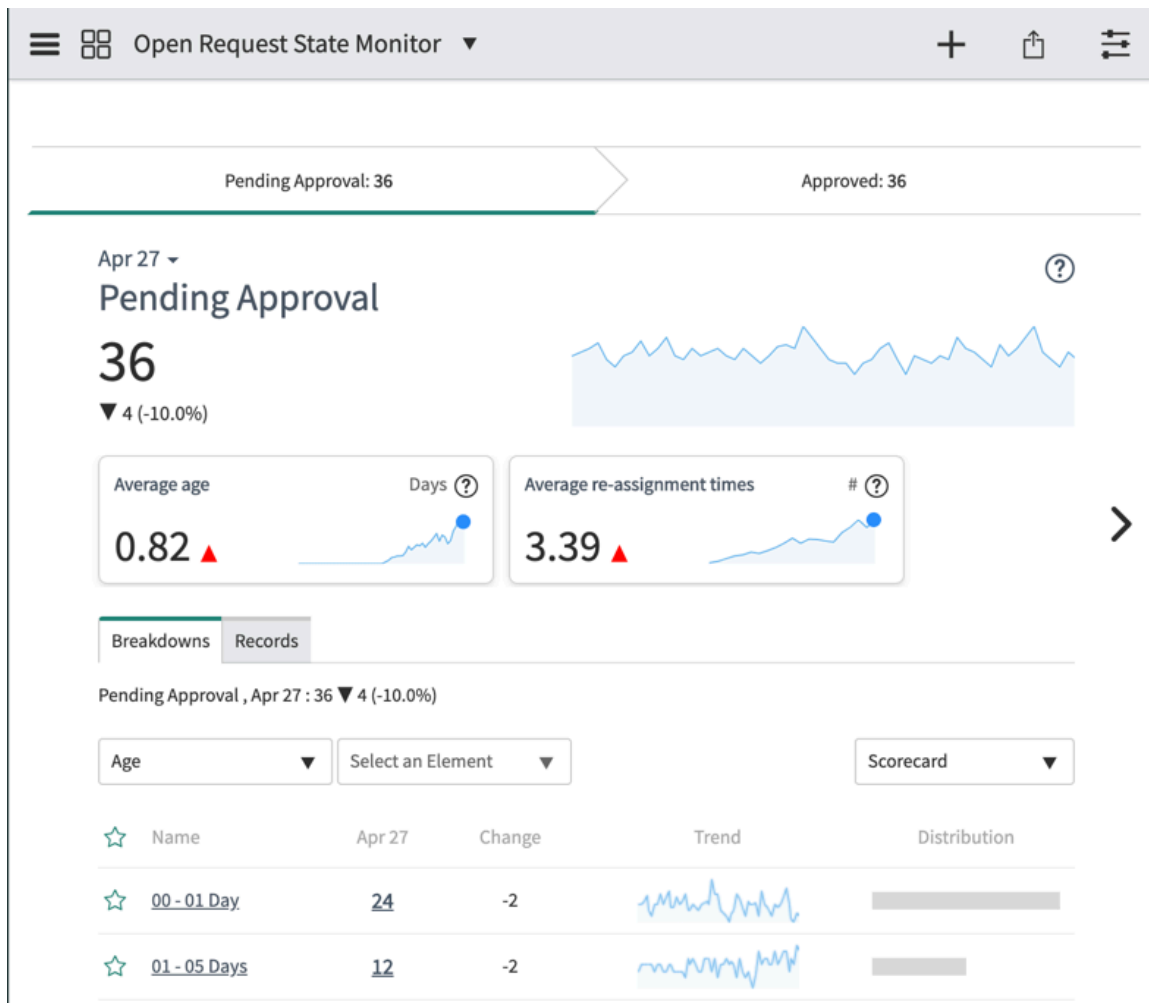
A soma agregada do script Request.CloseTime.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora de quando uma solicitação de item é aberta e o carimbo de data/hora de quando ela é fechada.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Tipo de Contato
- Prioridade
- Estado

Painel do Monitor de estado de solicitações em aberto

Use este painel quando quiser ver as solicitações em aberto divididas por Estado: Aprovação pendente ou Aprovado.



Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Como Número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou é de mais de 30 dias.

Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 5 dias

Como Número de solicitações em aberto, mas o valor Atualizado está vazio ou há mais de cinco dias.

Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias

Resultado da fórmula $\left(\frac{[\text{Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias}]}{[\text{Número de solicitações em aberto}]} \right) * 100$

Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias

Resultado da fórmula $\left(\frac{[\text{Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 5 dias}]}{[\text{Número de solicitações em aberto}]} \right) * 100$

Idade média de solicitações atualizadas desde que foram abertas

Resultado da fórmula $\frac{[\text{Soma da idade da solicitação atualizada desde a abertura}]}{[\text{Número de solicitações em aberto}]} / 24$

Idade média das solicitações em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Média de reatribuições de solicitações em aberto

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Reatribuição somada de solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade das solicitações em aberto

A soma agregada do script Requests.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuições de solicitações em aberto

A soma agregada das contagens de reatribuições para solicitações em aberto

Soma da idade das solicitações atualizadas desde que foram abertas

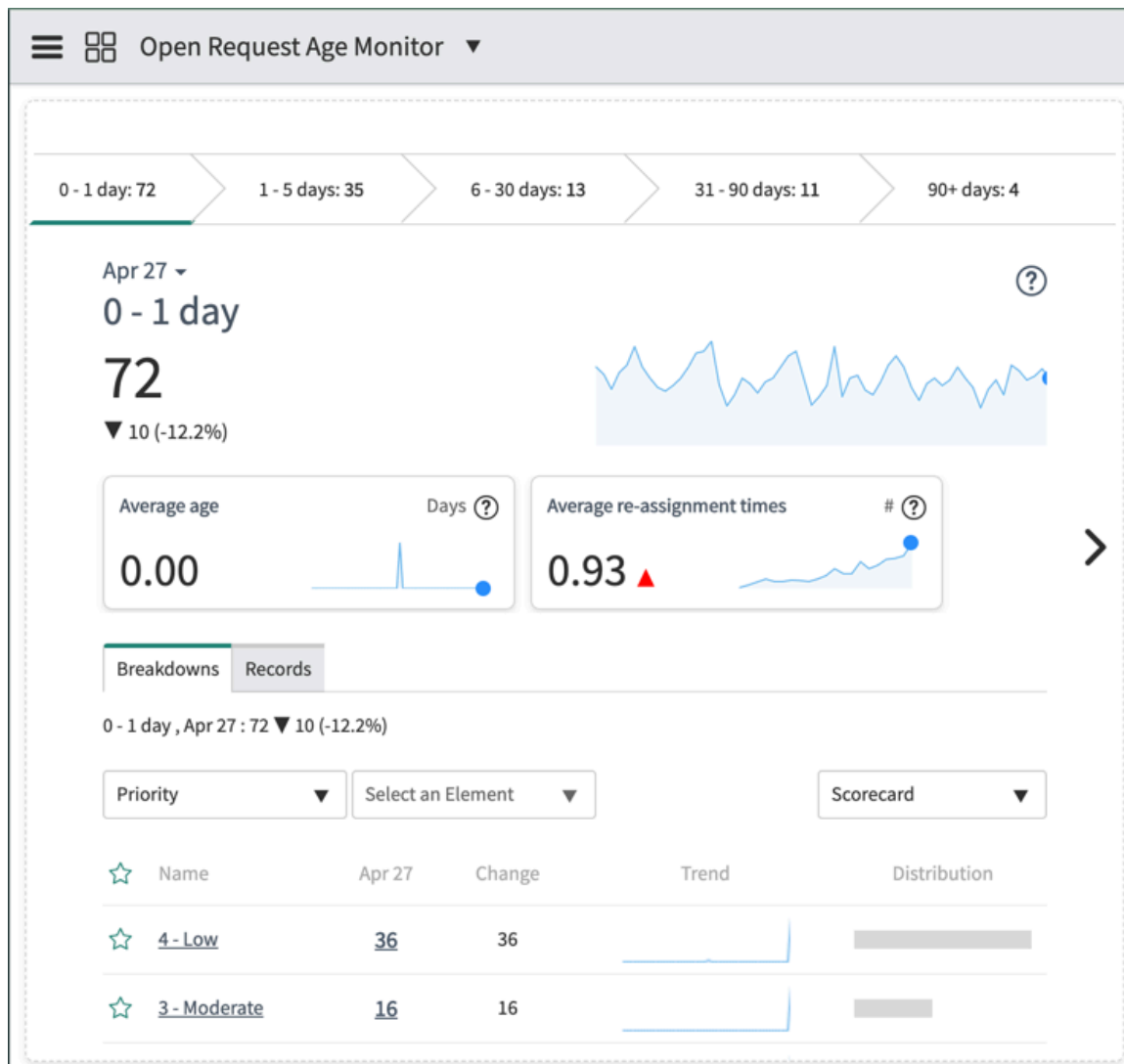
A soma agregada dos resultados do script Requests.UpdatedSince.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o carimbo de data/hora mais recente de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Prioridade
- Estado

Painel do Monitor de idade de solicitações em aberto

Use este painel quando quiser ver as solicitações em aberto divididas por Idade.



Indicadores

Número de solicitações em aberto

Registros na tabela Solicitação [sc_req_item] abertos hoje ou antes e não encerrados.

Idade média de solicitações atualizadas desde que foram abertas

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação atualizada desde a abertura}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Idade média da solicitação em aberto

O resultado em dias da fórmula $\frac{[[\text{Soma da idade da solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Média de reatribuições de solicitações em aberto

Resultado da fórmula $\frac{[[\text{Reatribuição somada de solicitação em aberto}]]}{[[\text{Número de solicitações em aberto}]]} / 24$

Indicadores que não aparecem em widgets de painel, mas são usados em fórmulas:

Soma da idade da solicitação em aberto

A soma agregada do script Requests.Age.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente e o primeiro de um registro de solicitação de item em aberto.

Soma de reatribuições de solicitação em aberto

A soma agregada das contagens de realocuições para solicitações em aberto

Soma da idade da solicitação atualizada desde que foi aberta

A soma agregada dos resultados do script Requests.UpdatedSince.Hours. Este script calcula a diferença entre o carimbo de data/hora mais recente de uma solicitação em aberto e o carimbo de data/hora mais recente de uma atualização dessa solicitação.

Detalhamentos

- Idade
- Grupo de atribuição
- Prioridade
- Estado

Abrir painel de relatórios de solicitação

Para exibir o estado atual das solicitações em aberto, consulte Relatórios de solicitação em aberto.

Open Requests Reports

Open Requests ListOpen Requests PivotOpen Requests Heatmap

	Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
	REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
	REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Assignment Group

All

Request Priority

All

Request State

☒ All

☒ Pending

☒ Open

☒ Work in Progress

☒ Closed Complete

☒ Closed Incomplete

Request Opened

All

Tradução automática

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações em aberto - Lista	Lista	Lista de todas as solicitações que não foram encerradas
Solicitações em aberto - Tabela dinâmica	Pivô	Tabela que permite explorar o número de solicitações em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e

Título	Tipo	Descrição
		prioridade, para qualquer faixa etária ou para todas as idades.
Solicitações em aberto - Mapa térmico	Mapa  mapa térmico	Mapa térmico que permite explorar o número de solicitações em aberto por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição e prioridade, para qualquer faixa etária ou para todas as idades.