servicenow®

Setor público de Yokohama

Última atualização: 17/12/2025

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.

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

© 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.

servicenow

Índice

Serviços digitais para setor público 5

Explorando Serviços digitais para setor público 6

Foco e finalidade de Núcleo de serviços digitais para setor público e Customer Service Management (CSM) 10
[store-future: BEGIN review]
[End]

Playbooks 10

Portal de serviços de governança 11

Experiência do agente 13

Now Assist 14

Central de controle de serviços 17
[store-future: BEGIN review]
[End]

Configuração da Serviços digitais para setor público 21

Núcleo de serviços digitais para setor público 23

Análise de desempenho e Emissão de relatórios 62

Playbooks 62

Now Assist 114

Re-rotular itens para uso no setor público após o upgrade 134

Re-rotular itens do portal do local do serviço de negócio para uso no setor público após o upgrade 135

Associar um local de agência a um serviço público 136

Definições de serviço para Serviços digitais para setor público 137

Definir os processos e dados para um caso de serviço público 139

Casos de Uso 142
[store-future: BEGIN review]
[End]

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público 143

Integração do Serviços digitais para setor público a outras aplicações 146

Gestão de serviços de campo 146

Como usar o Serviços digitais para setor público 147

Como usar o Portal de serviços de governança 148

Como usar Playbooks 171

Como usar o Espaço configurável do CSM 235

Como usar o Portal de serviços de local de negócios (agência) 238

Como usar o Virtual Agent 239

Como usar o Mobile Agent 242

Como usar o Now Assist 260

Soluções de análise e emissão de relatórios para Serviços digitais para setor público 267

Painelde serviço do constituinte 268

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos 272

Referência do Serviços digitais para setor público 276

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.

Modelo de dados do setor público.....277
Relacionamentos da função principal do setor público.....278
Catálogo de serviços para setor público.....278
Formulários do setor público.....283
Glossário.....307
[store-future: BEGIN review]
[End]

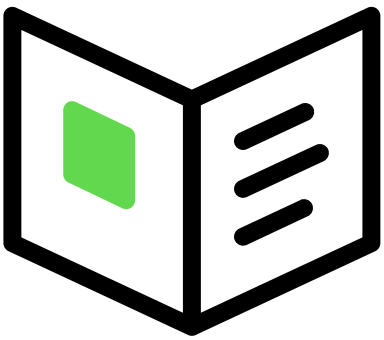
Tradução automática

© 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.

Serviços digitais para setor público

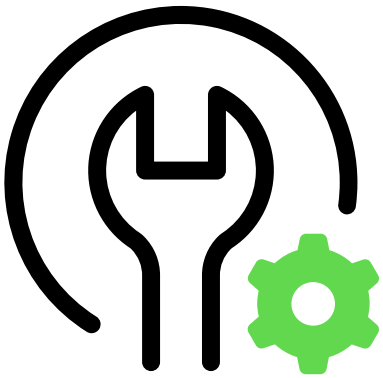
Estenda além dos tipos de casos de governança empacotados, aproveitando o modelo de dados de governança para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas low-code. Atenda às solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada para atender às solicitações comuns de constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades online. Use a aplicação ServiceNow® Serviços digitais para setor público para atender a constituintes, empresas e agências em uma única plataforma.

Explorar



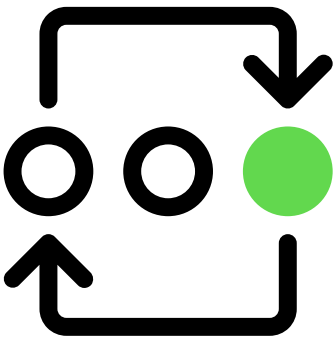
Explore como os Serviços digitais para setor público podem ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.

Configurar



Personalize sua implementação de Serviços digitais para setor público para atender às suas necessidades específicas.

Integrar

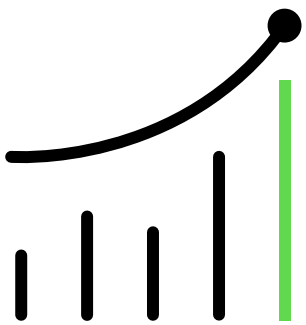


Amplie as capacidades dos Serviços digitais para setor público integrando-os a outras aplicações.

Uso

Saiba como agentes e constituintes podem usar os Serviços digitais para setor público para criar, rotear e gerenciar solicitações de serviço público.

Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para rastrear as principais métricas e melhorar seu serviço.

Referência

Obtenha detalhes adicionais sobre componentes do Setor público, como listas, tabelas, formulários, regras, componentes, parâmetros, funções e personas.

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.

	Automatizar Use o Now Assist para PSDS para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de experiências proativas usando IA generativa.	

Recursos adicionais

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

Explorando Serviços digitais para setor público

Saiba mais sobre os recursos Serviços digitais para setor público para ajudar a criar uma experiência de suporte perfeita para constituintes, empresas, agências internas e agências externas.

Serviços digitais para setor público Visão geral

Visão geral dos Serviços digitais para setor público

Benefícios

Os Serviços digitais para setor público permitem que organizações governamentais e agências externas ofereçam suporte a constituintes e partes interessadas nos negócios, tudo em uma única plataforma. Vá além do tipo de caso governamental empacotado, aproveitando o modelo de dados governamentais para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas low-code. Atenda às solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada e

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.

aumente a eficiência do agente, orientando ações para atender às solicitações comuns de constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades online.

Forneça uma plataforma para o envolvimento dos cidadãos

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

Atribuir tarefas em toda a empresa

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

Habilitar informações com relatórios e painéis

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

Gerenciar o volume de casos com autoatendimento

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

Principais recursos

Serviços digitais para setor público oferece os principais recursos que permitem que administradores e agentes forneçam os serviços e o suporte solicitados por constituintes e empresas.

Principais recursos do setor público

Funcionalidade	Descrição	Função
Playbook de benefícios sociais	Playbook Experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço de governança no processo de criação ou manutenção de aplicações para um ou mais programas de benefícios sociais	Agente
Playbook para licenças e permissões	Playbook Experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço de governança no processo	Agente

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.

Principais recursos do setor público

Funcionalidade	Descrição	Função
	de criação ou manutenção de aplicações de licença e permissão	
Information Request Playbook	Playbook Experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço de governança no processo de criação ou atendimento a solicitações de registros e informações públicas	Agente
Playbook de solicitação de serviços	Playbook Experience de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço de governança no processo de criação ou atendimento de solicitações de serviço não emergenciais	Agente
Portal de serviços de governança	Um portal dedicado para constituintes, partes interessadas do negócio e colaboradores (que trabalham em nome dos constituintes), para solicitar serviços públicos, rastrear casos, exibir e atualizar seus perfis, relatar problemas, solicitar documentos governamentais e muito mais. Os proprietários de negócios também podem registrar um negócio, gerenciar contatos e solicitar serviços públicos, permissões ou licenças.	Constituinte
Portal de serviços da agência	Um portal dedicado para que as agências gerenciem locais internos e externos da agência e adicionem itens do catálogo de serviços a locais específicos da agência.	Agente
Now Assist para PSDS	Use Now Assist para PSDS para resumir informações de caso e gerar anotações de resolução de caso. Permita que seus agentes entendam o contexto do caso para que possam propor resoluções aos seus constituintes.	Agente
Public Services Performance Analytics	Indicadores de desempenho e visualizações de dados em serviços de governança oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.	Gerente
Espaço configurável do CSM Serviços digitais para setor público	Um espaço dedicado e personalizável para agentes do governo e agentes de agências externas trabalharem em problemas	Agente

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.

Principais recursos do setor público

Funcionalidade	Descrição	Função
	e fornecerem serviços para constituintes, agências e empresas. Os agentes podem gerenciar seus casos, verificar solicitações de serviço e até iniciar solicitações para outras pessoas.	
Funções baseadas na persona no Serviços digitais para setor público	Funções para funções de trabalho do setor público. Essas funções controlam o acesso a recursos e informações do setor público. Para obter detalhes, consulte Funções baseadas na persona no Serviços digitais para setor público.	Administrador
Definições de serviço para Serviços digitais para setor público	Permite que você mapeie um serviço público, serviço de informações ou serviço de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação.	Administrador
Virtual Agent	Ajuda os usuários a concluir ou atualizar solicitações de vários serviços públicos comVirtual Agent, um chatbot que é executado no Portal de serviços de governança e em aplicações de mensagens de terceiros compatíveis, como o App de mensagens de interação.	Agente
Modelo de dados extensível	A flexibilidade da plataforma da Serviços digitais para setor público oferece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.	Administrador
Catálogo de serviços extensível	Tipos de serviços disponíveis, como licenças, permissões, solicitações de serviço e benefícios. Opções de solicitação de serviço pré-criadas que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços de governança.	Administrador
Caso de serviço de governança extensível	O tipo de caso base personalizado para serviços de governança. Você pode estender este tipo de caso para criar outros tipos de caso de	Administrador

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.

Principais recursos do setor público

Funcionalidade	Descrição	Função
	governança para vários serviços de governança.	

[store-future: BEGIN review]

Foco e finalidade de Núcleo de serviços digitais para setor público e Customer Service Management (CSM)

Núcleo de serviços digitais para setor público foi criado com base em Customer Service Management (CSM), mas se concentra em assuntos diferentes. Onde Customer Service Management (CSM) fornece a estrutura para melhorar a satisfação do cliente e cuidar das solicitações, Núcleo de serviços digitais para setor público se concentra em cuidar de solicitações de constituintes comuns. Use este tópico para explorar as funções distintas, os benefícios da integração e como aproveitar Customer Service Management (CSM) e Serviços digitais para setor público pode gerar sucesso e elevar a experiência do constituinte.

Visão geral de CSM e Serviços digitais para setor público

[End]

Playbooks para Serviços digitais para setor público

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

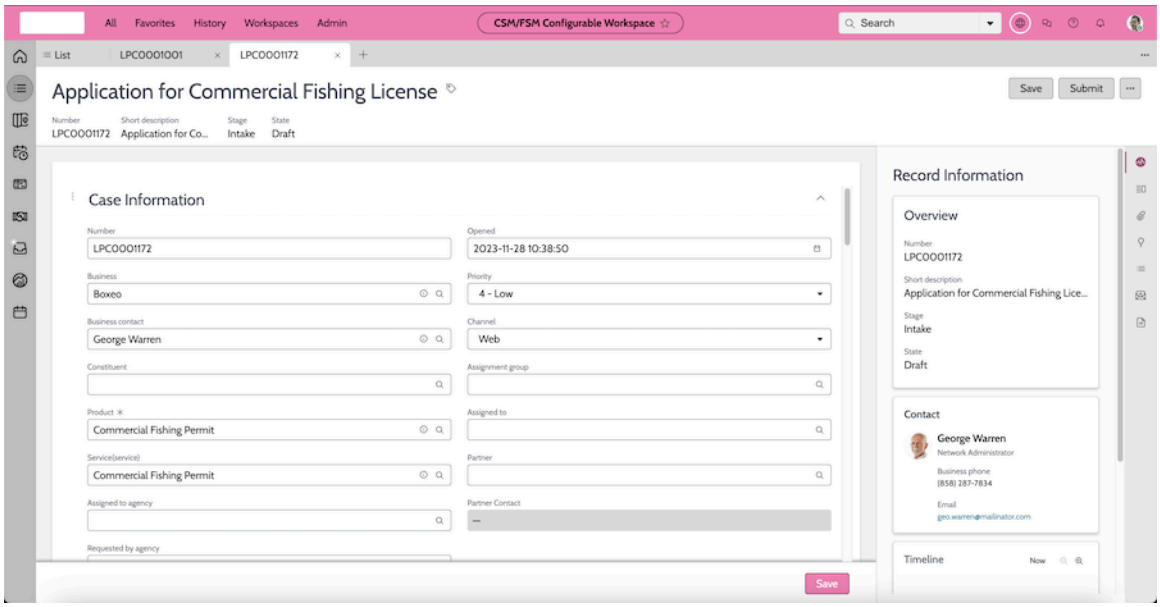
Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

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

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

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.



As seguintes aplicações estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem criar e usar playbooks:

[store-future: BEGIN review]Playbook de gestão de concessões[End]

[store-future: BEGIN review]Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de concessões enviadas por usuários finais do setor público.[End]

Playbook de benefícios sociais

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de programas de benefícios sociais enviadas por usuários finais do setor público.

Playbook para licenças e permissões

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

Information Request Playbook

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

Playbook de solicitação de serviços

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

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

Para saber mais sobre playbooks, consulte Como usar Playbooks para Serviços digitais para setor público.

Portal de serviços de governança

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

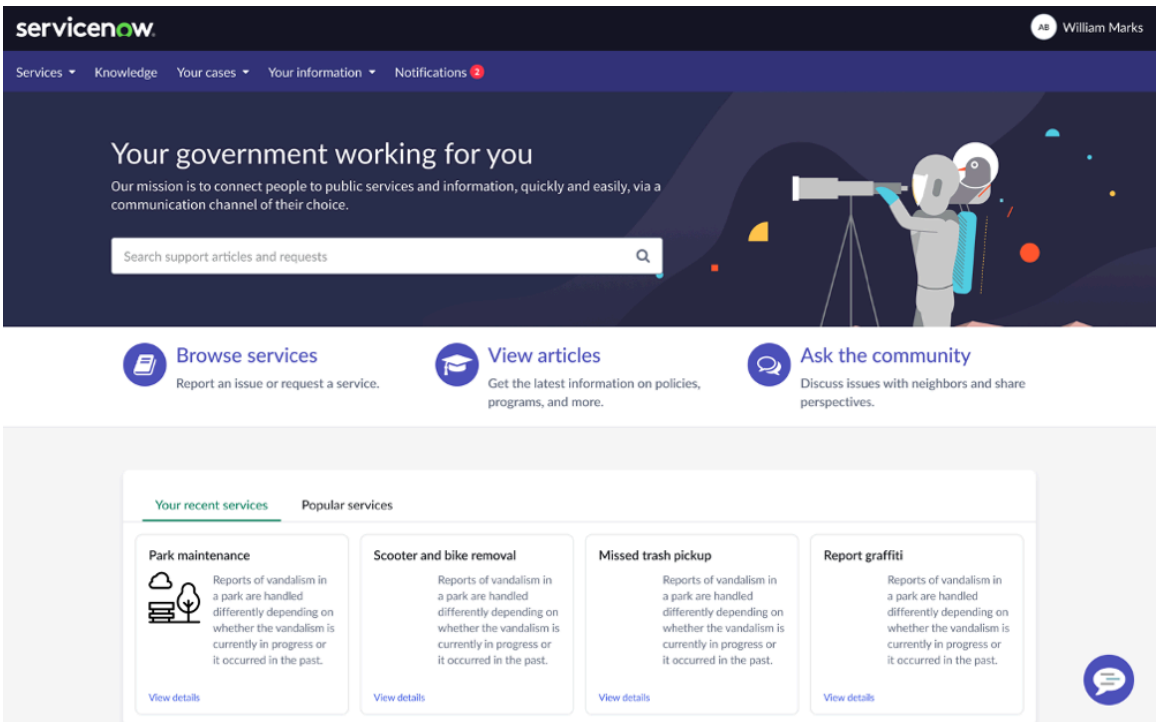
Tradução automática

© 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.

Portal de serviços de governança para constituintes

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

Este exemplo mostra a página inicial padrão de um usuário registrado do Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança.



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

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

- Registre-se como um novo usuário, crie um login e crie um perfil de usuário.
- Navegue e solicite serviços ou informações, rastreie casos, exiba serviços recebidos e comunique problemas.
- Pesquise informações, navegue em artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Obtenha as informações mais recentes sobre políticas e programas pesquisando e exibindo artigos.
- Discuta problemas com os vizinhos e compartilhe perspectivas perguntando à comunidade.
- Exiba seus serviços recentes e veja os serviços populares no site.
- Obtenha ajuda usando Virtual Agent.

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.

- Solicite serviços como reparo de ruas, remoção de lixo, inspeções de edifícios e outras manutenções públicas.
- Solicite informações e registros públicos de agências públicas locais, estaduais e federais.

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no catálogo de serviços do Portal de serviços de governança, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança.

Portal de serviços de governança para empresas e entidades de negócios

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

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

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

Experiência do agente

Serviços digitais para setor público fornece aos agentes de agências governamentais uma experiência de espaço personalizada para trabalhar em casos criados por constituintes, empresas e agências.

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes de serviço de governança têm uma parada para interações de constituinte, o Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público.

Várias guias permitem que os agentes gerenciem vários casos de uma só vez. Agentes e gerentes têm visibilidade contínua do status dos problemas atribuídos a diferentes agentes em toda a agência. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no estado atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro

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.

para otimizar sua experiência e produtividade. Serviços digitais para setor público playbooks são acessados por meio de Espaço configurável do CSM.

Para saber mais sobre o espaço configurável do CSM, consulte Explorar espaço configurável do CSM .

Mobile Agent

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

No momento, o Mobile Agent só é compatível com o Playbook de solicitação de serviços.

Para saber mais sobre a aplicação Mobile Agent, consulte Mobile Agent experiência para Serviços digitais para setor público.

Advanced Work Assignment

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

Para saber mais sobre o Advanced Work Assignment, consulte Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho.

Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Com a aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS), seus agentes podem usar IA generativa para resumir os detalhes e comentar a atividade de cada caso de serviço público para obter o contexto do caso. Eles também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com outros agentes.

Importante:
No momento, alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo do bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre seus agentes e clientes em diferentes pontos da transferência, como quando um histórico de bate-papo do Virtual Agent é entregue a um atendente ou quando um atendente entrega um histórico de bate-papo com um cliente para outro atendente.
- Um resumo de caso permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.
- O plug-in Now Assist para CSM da Pesquisa com IA fornece respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA em pesquisas, encapsulando e resumindo informações de várias bases de conhecimento para fornecer respostas relevantes em um formato de conversação.

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.

Importante:
Alguns Now Assist produtos/recursos não estão disponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Now Assist painel em Espaço configurável do CSM

Um agente pode usar o painel Now Assist em Espaço configurável do CSM. Essa interface conversacional permite que um agente solicite um resumo do caso e gere as anotações de resolução do caso. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel .

Now Assist em Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA usa Serviço Now LLM para extrair respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius dos artigos de conhecimento encontrados em pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionárioe globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Manipulação de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais são mascarados para que não apareçam em avisos de IA generativa. Em vez disso, o texto do espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto do espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas o Serviço Now LLM não seja exposto a nenhuma informação confidencial. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogos de vários turnos.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

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.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações do caso (para resumo do caso). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Tópicos relacionados

- Now Assist
- Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
- Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Resumo do bate-papo no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Use o recurso de resumo de bate-papo no Now Assist para gerar automaticamente resumos de conversas de bate-papo no Virtual Agent. O resumo do bate-papo permite que um agente entenda rapidamente a interação sem ler a transcrição inteira da conversa e evita que o solicitante precise repetir as mesmas informações fornecidas ao Virtual Agent.

Resumir um bate-papo com o Now Assist for Customer Service Management

A habilidade de resumo de bate-papo gera uma versão resumida da conversa entre atendentes ou entre um solicitante e o Virtual Agent. Um resumo do bate-papo é gerado automaticamente quando:

- A conversa termina
- O agente usa a ação rápida `/summarize` em Bate-papo do agente
- O usuário seleciona **o resumo do bate-papo** ou insere `o resumo do bate-papo` no campo **Solicitar Now Assist para** no painel Now Assist
- Uma interação é transferida de Virtual Agent para um atendente e a conversa tem pelo menos seis linhas. O resumo do bate-papo é exibido em um cartão de resumo na conversa.

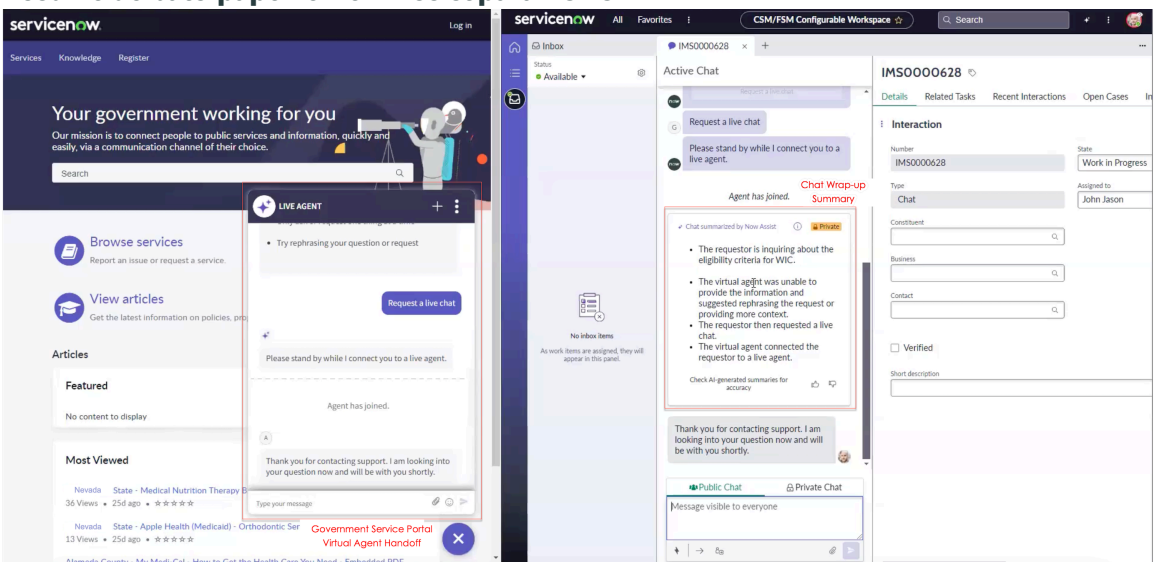
No registro de interação do playbook, os campos Resumo do bate-papo e Descrição resumida são gerados automaticamente após o término do bate-papo, com a caixa azul indicando que o Now Assist modificou o valor do campo. Quando o sistema gera um resumo e preenche automaticamente o campo **Resumo do bate-papo**, ele também exibe um ícone de IA acima do campo que indica que o resumo é gerado por IA e exibe uma faixa na parte superior do registro de interação. A mensagem na faixa aconselha o agente a verificar a precisão do resumo e atualizar as informações se não estiverem precisas.

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.

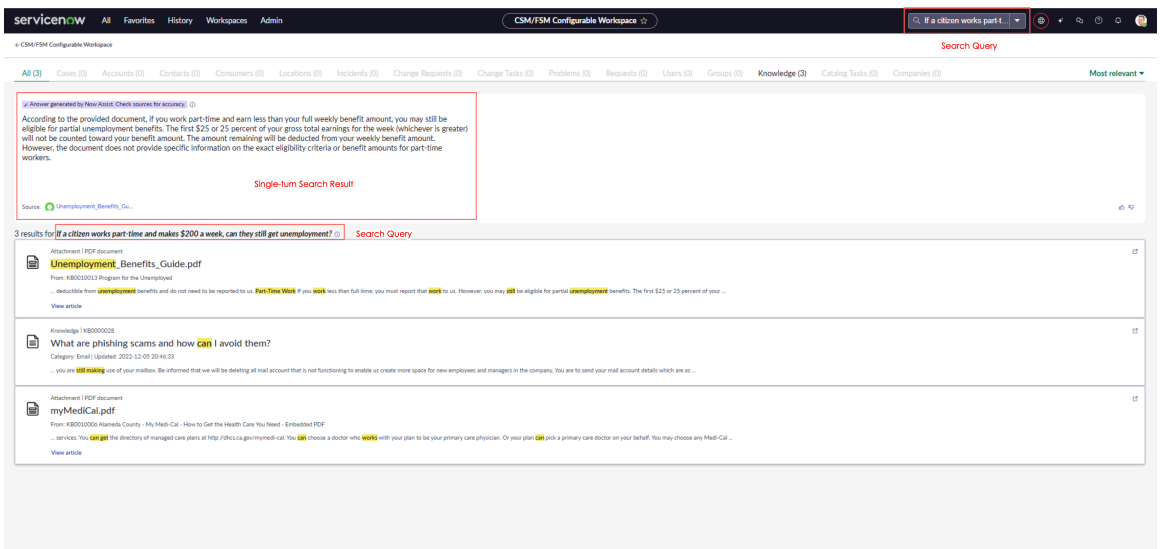
Quando um resumo do bate-papo é gerado, ele é adicionado automaticamente ao campo **Resumo do bate-papo** no registro de interação. Um agente pode modificar e salvar as informações no campo **Resumo do bate-papo**.

Resumo do bate-papo no Now Assist para PSDS



Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

O índice da Pesquisa com IA armazena dados de registros da plataforma, artigos da Base de conhecimento ou fontes externas e disponibiliza esses dados para que os agentes pesquisem no Espaço configurável do CSM. Um administrador pode configurar de onde os dados são extraídos. Os recursos de consulta de pesquisa usam tecnologias da Now Platform para melhorar a experiência do usuário de pesquisa.



Assista a este vídeo para ver como Serviços digitais para setor público agentes podem encontrar respostas usando Pesquisa com IA. Para obter informações sobre a Pesquisa com IA, consulte AI Search .

Pesquisa com IA vídeo de visão geral, com aproximadamente três minutos e seis segundos de duração.

[store-future: BEGIN review]

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.

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Habilite a comunicação e a coordenação entre agências em várias instâncias da ServiceNow usando a Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público. As agências podem coordenar em todo o ecossistema ServiceNow® Serviços digitais para setor público, facilitando a gestão de casos entre agências, a coordenação em tempo real com gestão dinâmica de tarefas, o compartilhamento seguro de dados entre agências e fluxos de trabalho de aprovação simplificados para distribuição de licenças e permissões, benefícios sociais e financiamento de concessões.

Se você é uma agência governamental se comunicando com outras agências ou uma agência se conectando com seus constituintes, saiba como estabelecer uma integração entre vários tipos de instâncias com Central de controle de serviços. Essa integração torna mais fácil para os provedores de agência receber e atender a solicitações de serviço e compartilhar dados em suas próprias instâncias e além, e muito mais. Saiba como você pode usar Central de controle de serviços para compartilhamento de dados entre agências, suporte e processos de serviço.

- Os usuários do Enterprise agora podem colaborar facilmente com seus provedores de serviço e parceiros por meio de fluxos de trabalho bidirecionais, proporcionando-lhes visibilidade e uma experiência perfeita.
- Central de controle de serviços permite uma integração mais rápida e fornece atualizações rápidas do catálogo de serviços para os assinantes.
- O processo de registro contínuo elimina integrações lentas e caras com clientes e parceiros corporativos.

Capacidades-chave

Os principais recursos de Central de controle de serviços incluem:

- Learn about Service Bridge
- Integração : integre rapidamente parceiros ou constituintes da agência que usam ServiceNow com um processo de registro simplificado.
- Usuários autorizados : gerencie e controle o acesso no nível de item do catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade.
- Catálogo remoto : atualize os catálogos de serviço de agência compartilhados em minutos conforme novos itens são introduzidos.
- Escolha remota : garanta opções de campo atualizadas em catálogos remotos de agências descendentes, recuperando dados em tempo real da instância ServiceNow do provedor.
- Tarefa remota : ajude a aumentar a automação com fluxos de trabalho contínuos de várias partes e várias instâncias em todo o ecossistema ServiceNow.
- Tarefas do provedor : permita que todos os provedores de serviços que usam Central de controle de serviços sejam transparentes e colaborativos com as agências parceiras que usam ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, para os consumidores como Tarefas do provedor.
- Estrutura de transformação : transforme dados de tarefas remotas de entrada e saída para facilitar a transformação de processos entre ServiceNow instâncias.

Uma instância do provedor pertence à agência governamental que fornece a Central de controle de serviços para outras agências e parceiros.

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.

Como um provedor de agência governamental, você pode:

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público principais recursos

Catálogo remoto	Mantém o desenvolvimento de catálogos compartilhados com os fluxos de trabalho e integrações nas instâncias dos provedores enquanto fornece aos consumidores itens do catálogo nativo em suas instâncias.	Outras agências podem evitar a criação de seus próprios catálogos e podem utilizar o catálogo remoto do OEM, levando à redução de custos e erros, bem como ao aumento da experiência do cliente. Além disso, aumenta a eficiência e a produtividade no OEM e no consumidor.
Tarefa remota	Uma substituição sustentável para o eBonding personalizado. Colabore sem esforço em todo o ecossistema da ServiceNow. Alternativa nativa ao E-Bonding tradicional. Habilita a integração entre tarefas.	Evita a necessidade de criar integrações caras e propensas a erros. Melhora a colaboração e a comunicação, melhorando a qualidade do serviço.
Caso proativo	Um caso inicia uma tarefa do provedor por meio de um fluxo na instância do provedor que pode ser verificado proativamente na instância do consumidor. Há um fluxo de caso proativo atrasado para sincronizar.	Simplifica e aumenta a taxa de automação do processo de alerta ou de notificação, como a gestão de recalls. Melhora a qualidade da entrega de serviço e simplifica as atribuições de tarefas.
Bloco de anotações	O bloco de anotações permite que as variáveis sejam compartilhadas "ad hoc" entre instâncias por meio de tarefas remotas ou tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e reduz os esforços de adoção. Entrada e recuperação rápidas de dados, levando à redução do tempo gasto ao capturar dados e atualizá-los diretamente no bloco de anotações.
Usuário autorizado	Habilita o controle de acesso baseado em função no nível do usuário de Produtores de registros remotos na instância do cliente.	Evita possibilidades de incompatibilidade devido à adoção do controle de acesso baseado em função no nível do usuário. Reduz os riscos de conformidade ao reduzir os erros de acesso por incompatibilidade de dados
Tarefa do provedor (produtor de registro)	Permite que os provedores sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam a ServiceNow, sincronizando tarefas relevantes, como casos, com seus consumidores como tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e evita incompatibilidades de dados entre os casos nas diferentes instâncias
Revisões de configuração	As configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota e ofertas de sincronização de dados básicos	Novas revisões de direitos da Central de controle de serviços que oferecem funcionalidade atualizada podem ser desenvolvidas e

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.

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público principais recursos

	podem ser atualizadas para criar novas revisões que podem ser atribuídas aos consumidores. Novas revisões de direitos com funcionalidade atualizada podem ser implantadas em consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas aplicações da Central de controle de serviços.	implantadas para consumidores compatíveis sem afetar negativamente os consumidores que ainda não atualizaram sua aplicação. O provedor oferece uma experiência aprimorada ao cliente com eficiência e escalabilidade aprimoradas.
Suporte a versões incompatíveis	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Central de controle de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores coordenarem as atualizações das aplicações da Central de controle de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos enquanto oferecem suporte aos consumidores que ainda precisam fazer o upgrade. A capacidade de suporte e a escalabilidade da Central de controle de serviços foram aprimoradas e o provedor pode oferecer uma experiência aprimorada ao cliente.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Serviços digitais para setor público Central de controle de serviços para provedores

Use a aplicação Central de controle de serviços com Serviços digitais para setor público para permitir que provedores de agências governamentais criem e publiquem catálogos de serviços, recebam e atendam a solicitações geradas de consumidores e estabeleçam integrações com outras instâncias de agências.

Um provedor de agência governamental pode usar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público para facilitar vários tipos de comunicação entre ele e outras agências, como:

- Suporte técnico
- Informações do caso
- Gestão de subvenções e financiamento
- Resolução de contestação
- Coordenador de crise
- Compartilhamento seguro de dados entre agências
- Expedição do técnico de campo (requer um integração com Gestão de serviços de campo)

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.

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços para provedores, consulte.

[End]

Serviços digitais para setor público Central de controle de serviços para consumidores

Use a aplicação Central de controle de serviços com Serviços digitais para setor público para que seus consumidores possam fazer as solicitações necessárias.

Configuração da Serviços digitais para setor público

Configure Serviços digitais para setor público para permitir que agentes de governança e gerentes de serviço forneçam serviços de governança a constituintes, empresas e outras agências.

Instalando e configurando Serviços digitais para setor público

Configurar Serviços digitais para setor público envolve várias tarefas principais:

- Instalando e configurando a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público e o pacote de conteúdo do Performance Analytics.
- Configuração de um ou mais playbooks no Espaço configurável do CSM para uso com Serviços digitais para setor público.
- Configurar recursos adicionais para uso no setor público, como Virtual Agent, App de mensagens de interação e definições de serviço personalizadas.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração principais para configurar Serviços digitais para setor público.

Tarefas de configuração do Serviços digitais para setor público

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público	Instale e configure o plug-in da aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público (sn_gsm) a partir do ServiceNow Store. Ele fornece os recursos do setor público usados por constituintes, empresas, agentes de agência, agentes governamentais e gerentes de serviço governamental.
Instalar o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Serviços digitais para setor público	Instale o plug-in Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Serviços digitais para setor público (com.sn_public_sector_digital_services_pa) a partir do ServiceNow Store. Esta aplicação fornece painéis que os agentes de governança e gerentes de serviço podem usar para rastrear casos de governança e monitorar serviços de governança oferecidos e recebidos por constituintes.
Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)	Instale e configure a aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

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.

Tarefas de configuração do Serviços digitais para setor público

Tarefa de configuração	Descrição
Instalar e configurar a aplicação Playbook de solicitação de serviços	Instale e configure o plug-in da aplicação Playbook de solicitação de serviços (sn_gsm_srvc_req) do ServiceNow Store. Ele fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público.
Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook	Instale e configure o plug-in da aplicação Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) a partir do ServiceNow Store. Ele fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de informações de registro público enviadas por usuários finais do setor público.
Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões	Instale e configure o plug-in da aplicação Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit) do ServiceNow Store. Ele fornece aos agentes do governo um processo predefinido para lidar e resolver solicitações de licença e permissão enviadas por usuários finais do setor público.
Instalar e configurar a aplicação Playbook de benefícios sociais	Instale e configure o plug-in da aplicação Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit) do ServiceNow Store. Ele fornece aos agentes do governo um fluxo de trabalho predefinido para revisar as candidaturas aos programas de benefícios sociais oferecidos por sua agência.

Outras tarefas de configuração

Além de instalar a aplicação para setor público e os playbooks, você pode configurar outros recursos para uso no setor público:

ServiceNow® Virtual Agent

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

A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público oferece vários componentes do setor público pré-criados (blocos de tópicos) que os designers de conversa podem usar para criar Virtual Agent conversas.

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

Para obter detalhes sobre como configurar Virtual Agent para uso no setor público, consulte Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público.

Definições do serviço

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

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.

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

Para obter mais informações, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Re-rotular itens de menu em Espaço configurável do CSM após o upgrade

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

Para obter detalhes, consulte Re-rotular itens para uso no setor público após o upgrade.

Instalar e configurar a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público

Instale a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público e configure vários recursos usados na aplicação.

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

Tarefas de instalação para Núcleo de serviços digitais para setor público

Tarefa	
Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público	Instale Núcleo de serviços digitais para setor público (sn_gsm) do ServiceNow® Store. Ele fornece estes recursos principais: • Portal de serviços de governança: usado por constituintes e empresas para localizar, rastrear e solicitar serviços governamentais. • Portal de serviços de agência: usado por administradores e gerentes para gerenciar locais internos e externos da agência. • Espaço configurável do CSM: usado por agentes de agência, agentes do governo e gerentes de serviço do governo para interagir e ajudar constituintes, empresas e colaboradores que estão autorizados a representar ou ajudar constituintes e empresas. Este espaço requer configuração para uso no setor público.

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.

Tarefas de instalação para Núcleo de serviços digitais para setor público

Tarefa	
Revisar e atribuir funções a usuários do setor público	Atribua funções do setor público a usuários ou grupos que foram configurados no Now Platform®. Para obter informações adicionais sobre a função, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.
Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida	Use a configuração assistida para personalizar o Portal de serviços de governança usado por constituintes, empresas e agências; configurar o Espaço configurável do CSM para agentes; e configurar outros recursos para uso no setor público.
Opcionalmente, configure o Public Sector Digital Services Core sem configuração assistida	Personalize o portal de serviços de governança e configure o Espaço configurável do CSM para agentes.
Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público	Configure Virtual Agent para que os designers de conversa (autores do tópico) possam criar e modificar conversas de chatbot para casos de uso do setor público. Permita também que os usuários finais executem Virtual Agent no Portal de serviços de governança e obtenham ajuda com tarefas de autoatendimento.
Configurar um serviço para constituinte, empresa ou agência	Defina o tipo de serviço público oferecido, a taxonomia do serviço e a agência que oferece o serviço.

Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público

Você pode instalar a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público (sn_gsm) se tiver uma função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Núcleo de serviços digitais para setor público em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

  A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público requer uma assinatura.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

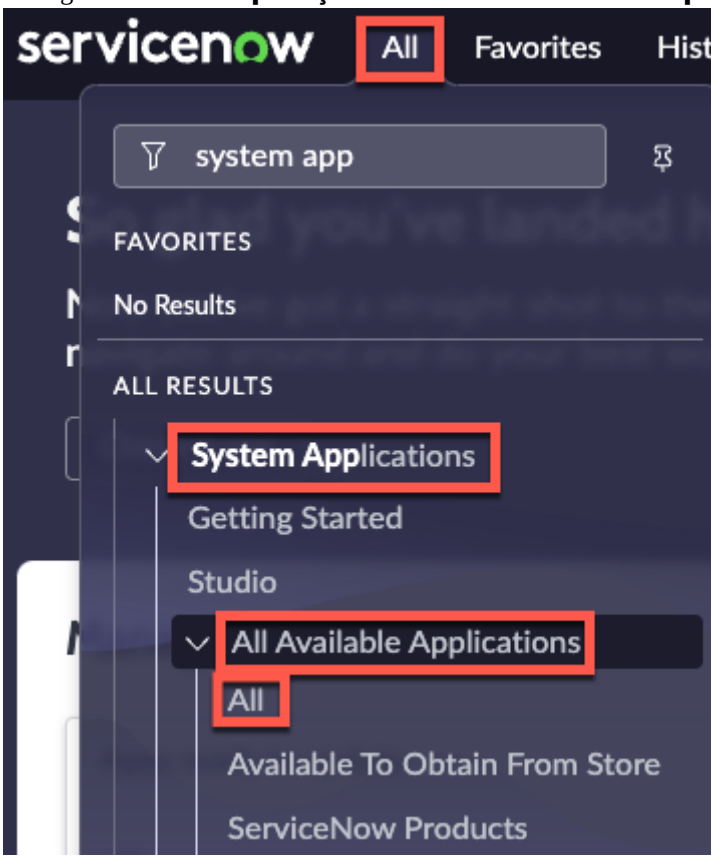
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público.

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.

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público (sn_gsm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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

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

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

6. Selecione **Instalar**.

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.

O que Fazer Depois

Use a configuração assistida para configurar a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público. Se você não estiver usando a configuração assistida, poderá personalizar o Portal de serviços de governança e configurar o Espaço configurável do CSM para uso no setor público, seguindo as etapas de configuração opcionais do Public Sector Digital Services Core.

Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida

Percorra os processos de configuração assistida para configurar a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Serviços digitais para setor público Core.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

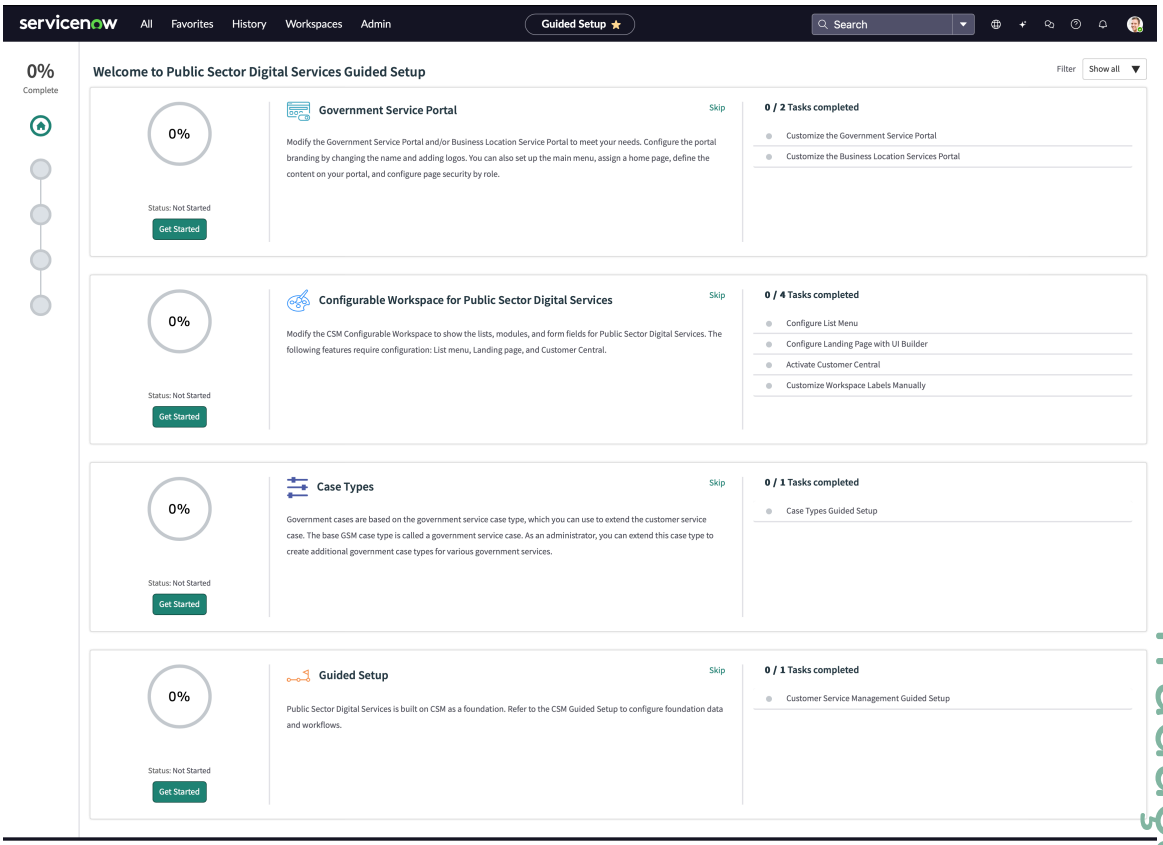
A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público foi criada na aplicação Customer Service Management. Como parte da configuração assistida para a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público, você também pode usar a configuração assistida para Customer Service Management para configurar dados básicos e fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Administração** > **Configuração assistida**.
   A página de configuração assistida Bem-vindo(a) aos Serviços digitais para setor público será exibida.
2. Revise as seções **Introdução** e **Serviços digitais para setor público Check-list de pré-instalação**, que fornecem informações sobre o processo de configuração e os vários requisitos a serem considerados antes de implementar o Setor público.
3. Selecione **Introdução** para iniciar a configuração.
   A página de configuração exibe as diferentes categorias de tarefas de configuração a serem concluídas.

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.



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

O que Fazer Depois

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode instalar outras aplicações do setor público, como a aplicação Playbook de solicitação de serviço e o pacote de conteúdo do Performance Analytics para serviços digitais para setor público.

Configurar funções de usuário no Serviços digitais para setor público

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

Serviços digitais para setor público fornece muitas funções funcionais e granulares que você pode atribuir a usuários do setor público.

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

Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

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

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.

Configuração de usuários, grupos e funções

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

Etapas de configuração opcional para Núcleo de serviços digitais para setor público

Como administrador, você pode personalizar o Portal de serviços de governança e configurar o Espaço configurável do CSM para a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público sem usar a configuração assistida.

O Portal de serviços de governança foi adaptado para uso no setor público, mas você pode personalizar o portal adicionando sua própria identidade visual, como o nome e o logotipo de uma agência. Você também pode configurar elementos do espaço para exibir módulos, listas e campos do setor público e ativar outros recursos do espaço para seus agentes, como a Central do cliente.

Personalizar o Portal de serviços de governança

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

Antes de Iniciar

Você pode personalizar o portal de serviços de governança seguindo este procedimento ou usando configuração assistida para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

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

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.

Configurar o Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público

Modifique o Espaço configurável do CSM para mostrar as listas, os módulos e os campos de formulário para Serviços digitais para setor público.

Certos recursos no Espaço configurável do CSM exigem configuração para uso com Serviços digitais para setor público:

- Menu Lista
- Página principal do setor público
- Central do cliente

Certos recursos, como o refluxo automático, que reestrutura as páginas do espaço configurável verticalmente quando você aumenta o zoom, estão disponíveis automaticamente no nível da página. No entanto, os administradores podem desabilitar o refluxo automático para experiências e páginas selecionadas ou para todo o espaço configurável. Para obter informações sobre como desabilitar este recurso, consulte Reflow for Configurable Workspace .

Nota:
Você pode usar a configuração assistida para configurar esses recursos de espaço configuráveis. Para obter detalhes, consulte Como configurar o Core de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida.

Configurar o menu de lista do Serviços digitais para setor público

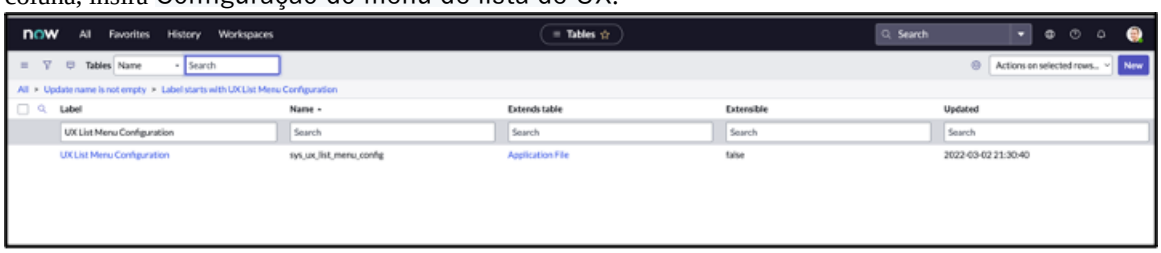
Adicione opções de menu relacionadas ao setor público ao menu de lista no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar o menu de lista, você pode seguir este procedimento ou usar a configuração assistida para a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público.

Procedimento

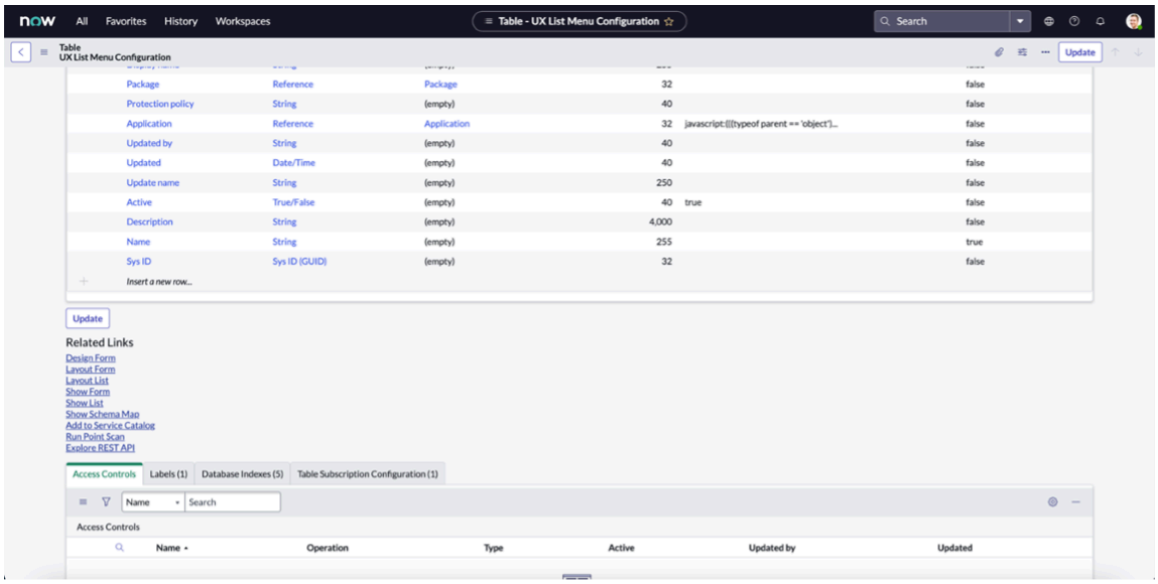
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na tabela Tabelas [sys_db_object], selecione o ícone **Pesquisar** ao lado da coluna **Rótulo** e, no título da coluna, insira Configuração do menu de lista de UX.



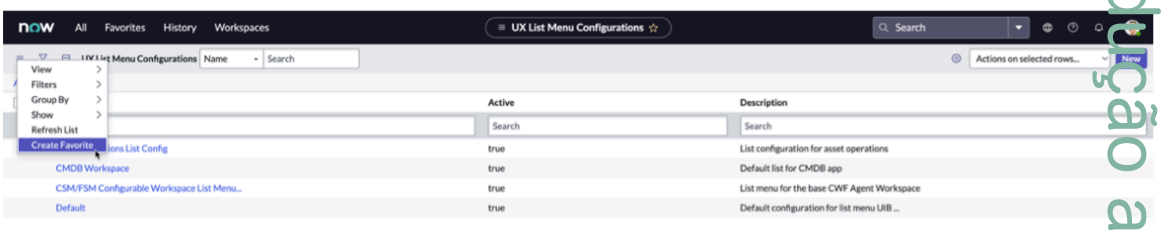
3. Na tabela Lista de configuração do menu de lista de UX, acesse **Links relacionados** e selecione **Mostrar lista.**

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.



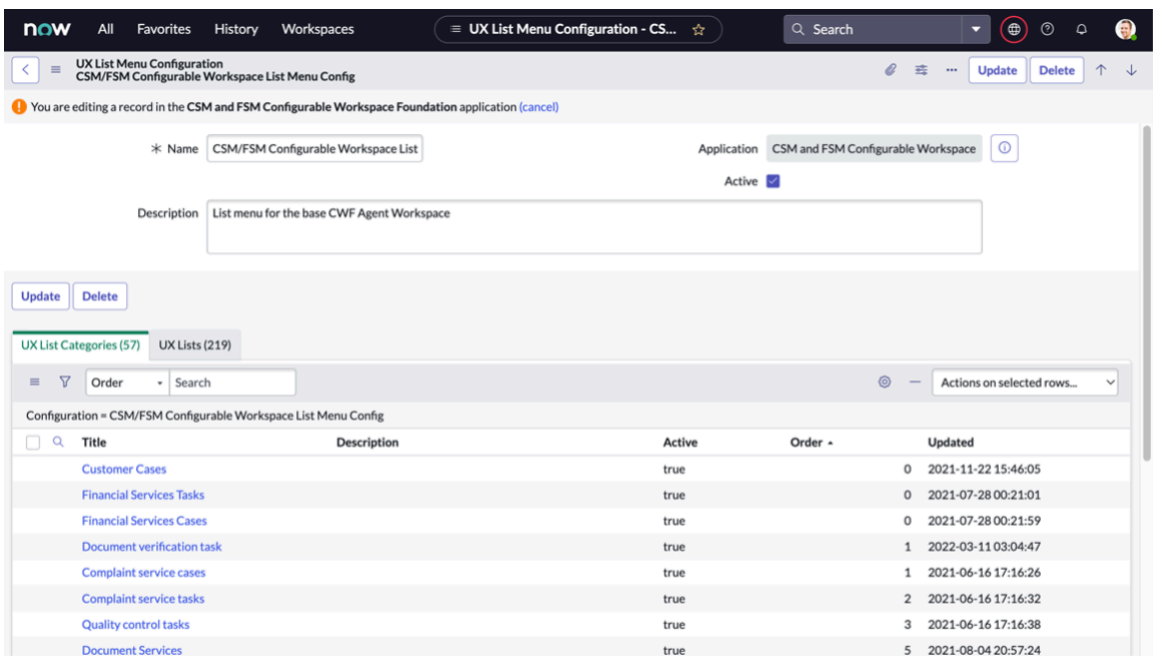
4. **Opcional:** No menu Contexto, selecione **Criar favorito** para marcar como favorita a tabela Configurações do menu de lista da UX para que você possa acessá-la rapidamente se precisar fazer mudanças posteriormente.



(Optional)

5. Remova as categorias que não são aplicáveis a Serviços digitais para setor público.

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



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.

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

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

- Casos
- Gestão de problemas graves
- Tarefas
- Acordos de nível de serviço (ANS)
- Incidentes
- Problemas
- Mudança
- Solicitações
- Tarefas de catálogo
- CMDB
- Monitoramento de Conversa

O que Fazer Depois

Configurar a página principal do Setor público usando Construtor de IU.

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

Use o Construtor de IU para mudar determinados campos na página principal do Setor público do Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página principal Customer Service Management (CSM) fornece aos agentes uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos. Substitua determinados campos na página principal por campos relevantes para Serviços digitais para setor público. Você também pode adicionar ou alterar outros campos conforme necessário. Para mais informações sobre como usa o Construtor de IU para modificar páginas, consulte Trabalhar com páginas .

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no filtro, insira **Construtor de IU**.

2. Selecione **Construtor de IU**.

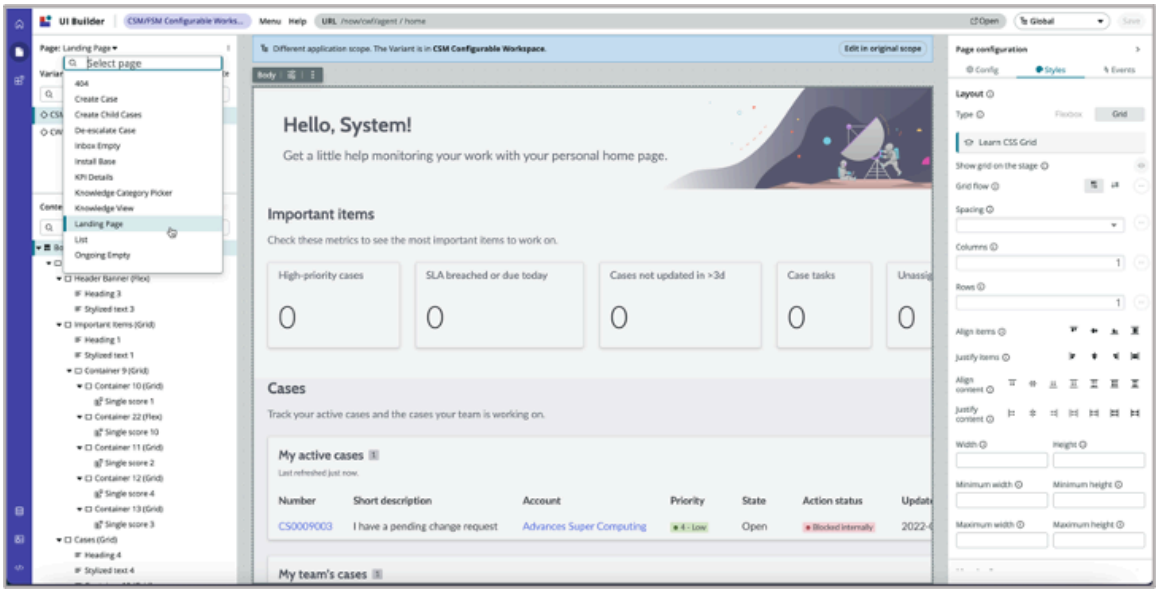
3. Navegue até a página principal Customer Service Management (CSM) :

a. Na lista de **Minhas experiências**, selecione o **Espaço configurável do CSM/FSM**.

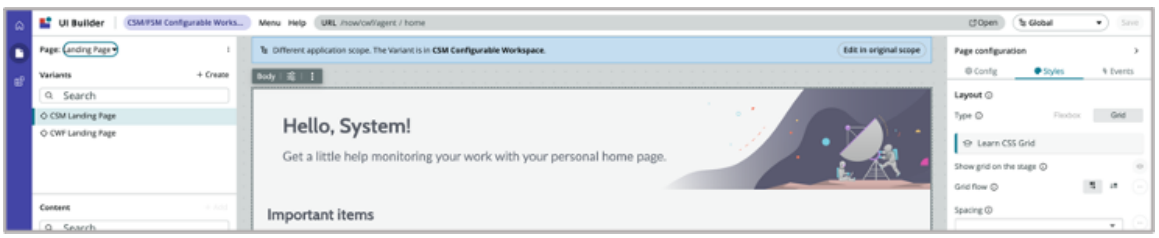
b. No **Construtor de IU**, navegue até **Página** > **Página principal** e selecione **Página principal do CSM**.

Tradução automática

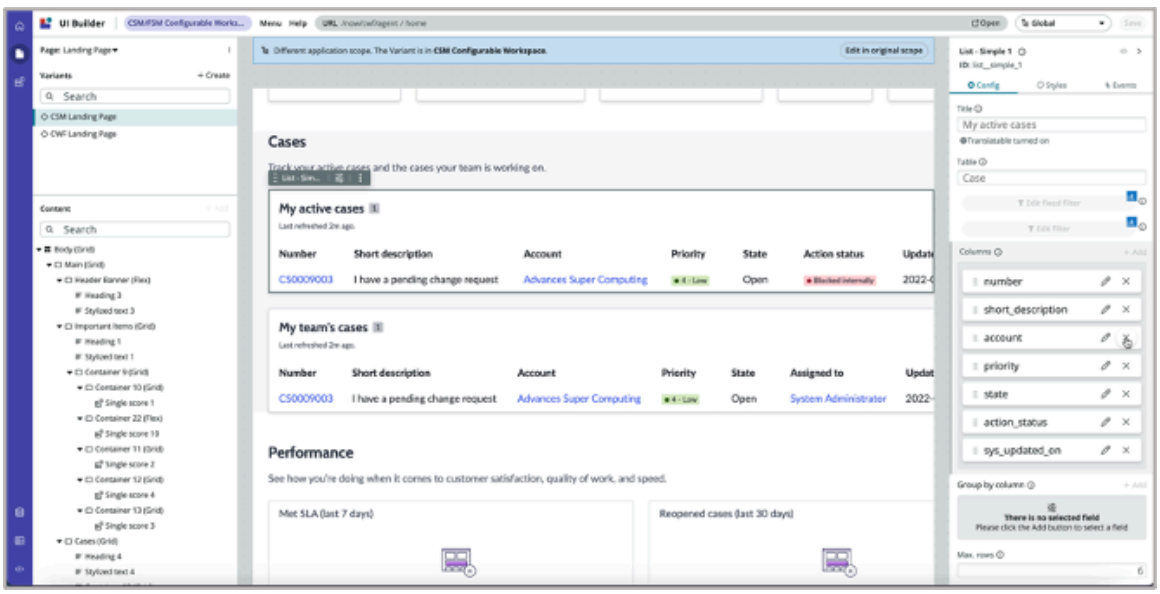
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



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



4. Na página principal Customer Service Management (CSM), selecione o componente **Meus casos ativos** e, na guia **Configuração** do painel Configuração, exclua o campo **de conta** das **Colunas**.

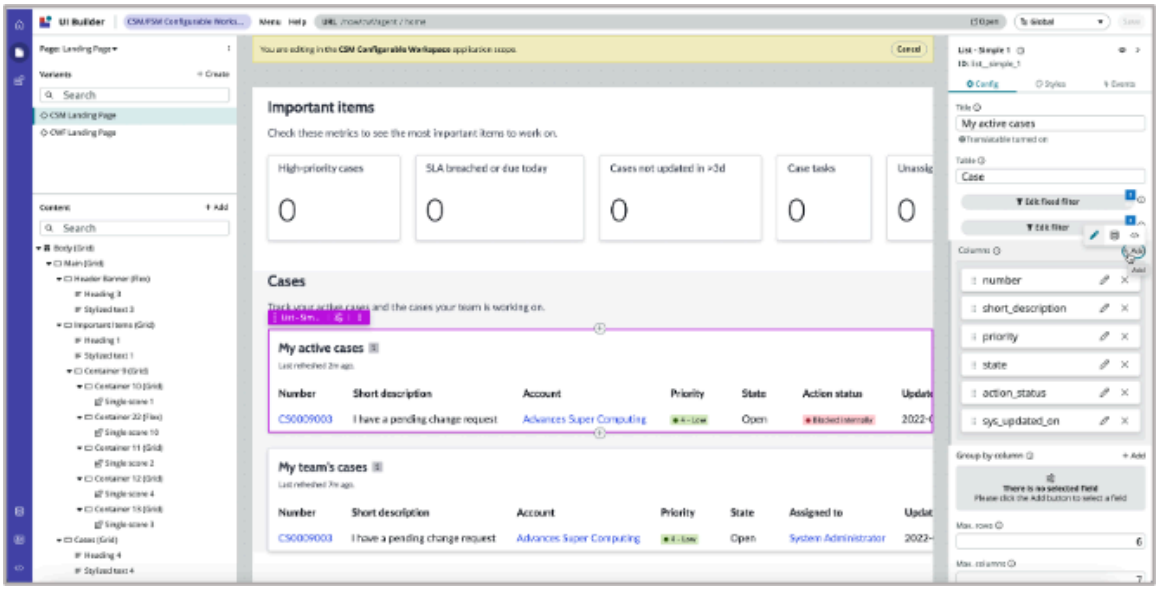


5. Adicione o campo **Constituinte**:

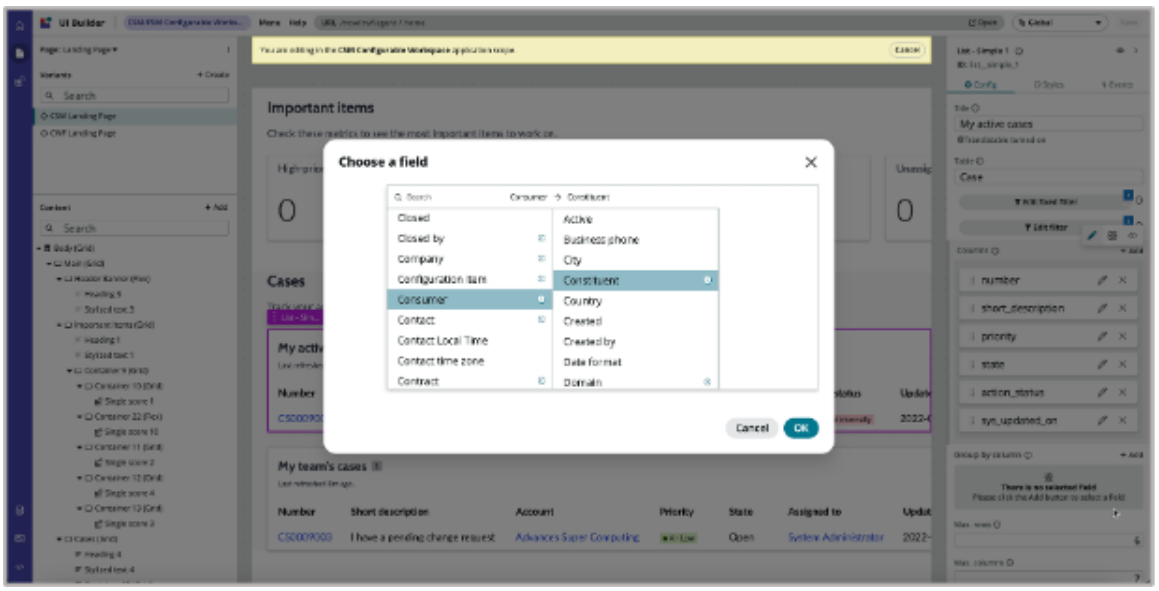
Tradução automática

© 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.

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



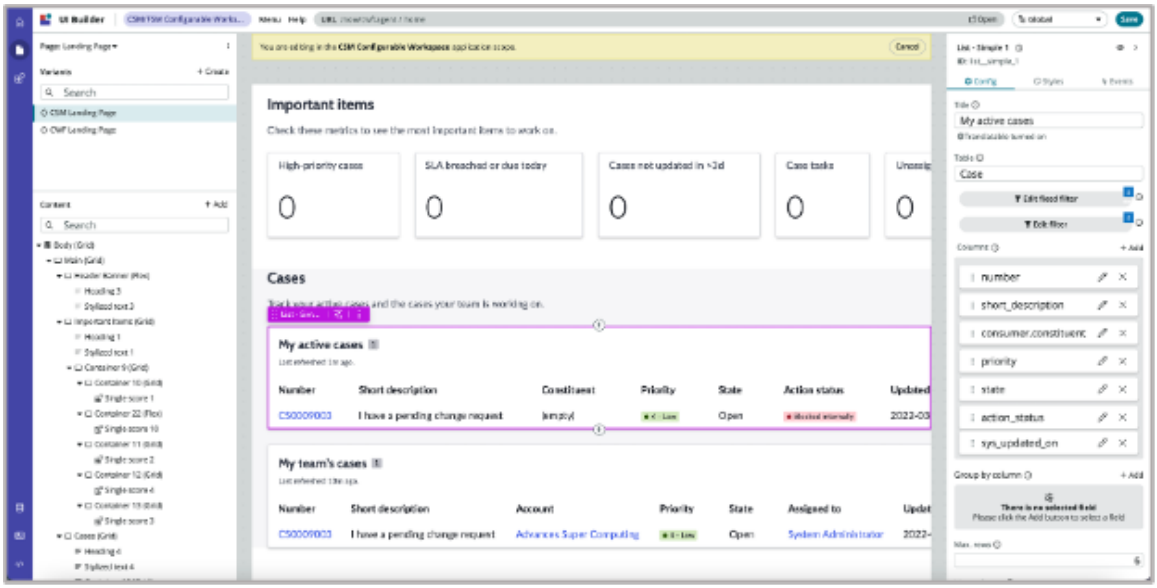
b. Na lista Escolher um campo, selecione **Consumidor** > **Constituinte**e selecione **OK**.



Tradução automática

© 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.

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



6. Repita as etapas 3 e 4 para mudar o componente **Casos da minha equipe**.
7. Faça outras mudanças na página conforme necessário.
8. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças da página principal.

Ativar a Central do cliente para exibir informações de perfil

Instale a Central do cliente usando Atendimento ao cliente a Configuração assistida para que os agentes possam ter uma exibição completa das informações de constituintes, negócios ou agências nos Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

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.

- A guia **Informações do constituinte** quando a guia **constituinte** é preenchida.
- A guia **Informações de negócios** quando a guia **Negócios** está preenchida.
- A guia **Informações da agência** quando a guia **Agência** está preenchida.

Você pode executar outras mudanças neste layout, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configuração da exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM .

Definir uma exibição padrão para Itens recebidos na plataforma Serviços digitais para setor público

Personalize a exibição padrão no espaço da plataforma Serviços digitais para setor público para que a lista relacionada Itens recebidos seja exibida em um registro de negócios, constituinte ou agência.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro de empresa, constituinte ou agência na plataforma Serviços digitais para setor público.
2. Selecione o ícone de controles de lista ( ) e passe o mouse sobre **Exibir**.
3. Selecione **PSDS** no menu.

Resultado
A exibição do usuário foi alterada e a lista relacionada Itens recebidos está visível.

Configurar partes relacionadas para itens recebidos

Adicione partes relacionadas a um item recebido na aplicação Serviços digitais para setor público para que os contatos, negócios, constituintes ou agências possam obter o nível de acesso correto para executar as ações necessárias para um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione o na barra lateral.
2. Navegar até **Item recebido** > **Tudo**.
3. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar as partes relacionadas.
4. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

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.

Formulário Registro de partes relacionadas

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um usuário de contato, consumidor ou colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base: ○ Negócio autorizado ○ Contato autorizado ○ Constituinte autorizado ○ Residência autorizada ○ Agência autorizada ○ Usuário autorizado ○ Constituinte listado ○ Agência listada
Caso	Número do caso gerado automaticamente.
Empresa, constituinte, residência ou usuário	Contato responsável pelo caso.
Responsabilidade	Nível de acesso às informações do caso. Quando você seleciona o tipo de parte relacionada, a responsabilidade associada é adicionada por padrão. Se o tipo de parte relacionada for alterado, a responsabilidade que corresponde ao tipo de parte relacionada será atualizada de acordo. **Nota:** Se o tipo de parte relacionada for selecionado, mas o campo de responsabilidade não for preenchido automaticamente, seus contatos não terão acesso ao produto vendido (serviço recebido) e ao caso associado.

6. Selecione **Enviar**.
   As partes relacionadas são adicionadas ao caso.

Resultado

Depois que uma parte relacionada é adicionada ao caso como um representante autorizado com uma função funcional, a parte relacionada pode executar as seguintes ações:

- Encerre um caso.
- Crie um caso para serviço recebido (produto vendido).
- Receba notificações sobre atualizações de caso.
- Atualize as tarefas de caso visíveis para o cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.
- Aceite ou rejeite uma solução.

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.

Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público

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

O que fazer antes de criar tópicos Virtual Agent para casos de uso do setor público

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

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

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

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) para acessar tópicos da plataforma e blocos de tópicos e executar Designer do Virtual Agent.
- Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent (com.sn_csm.virtualagent) para acessar conversas e blocos de tópicos pré-criados do Customer Service Management.
- Familiarize-se com o Designer do Virtual Agent para criar e atualizar tópicos de conversa.
- Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público Aplicação para acessar blocos de tópicos do setor público que podem ser usados em conversas do setor público.
- Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público para acessar o tópico pré-criado **Criar uma solicitação de serviço**.
- Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público para acessar o tópico pré-criado **Iniciar uma aplicação de licença/permissão**.

Configurar Virtual Agent conversas para usuários do setor público

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

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

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.

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

Para obter mais informações sobre como trabalhar com tópicos em Designer do Virtual Agent, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

Exemplo de Virtual Agent tópicos

A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público fornece vários blocos de tópicos do sistema de base que você pode usar em conversas do setor público:

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

Solicitar serviço para bloco de tópicos do constituinte

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

Exemplo de prompt para serviços

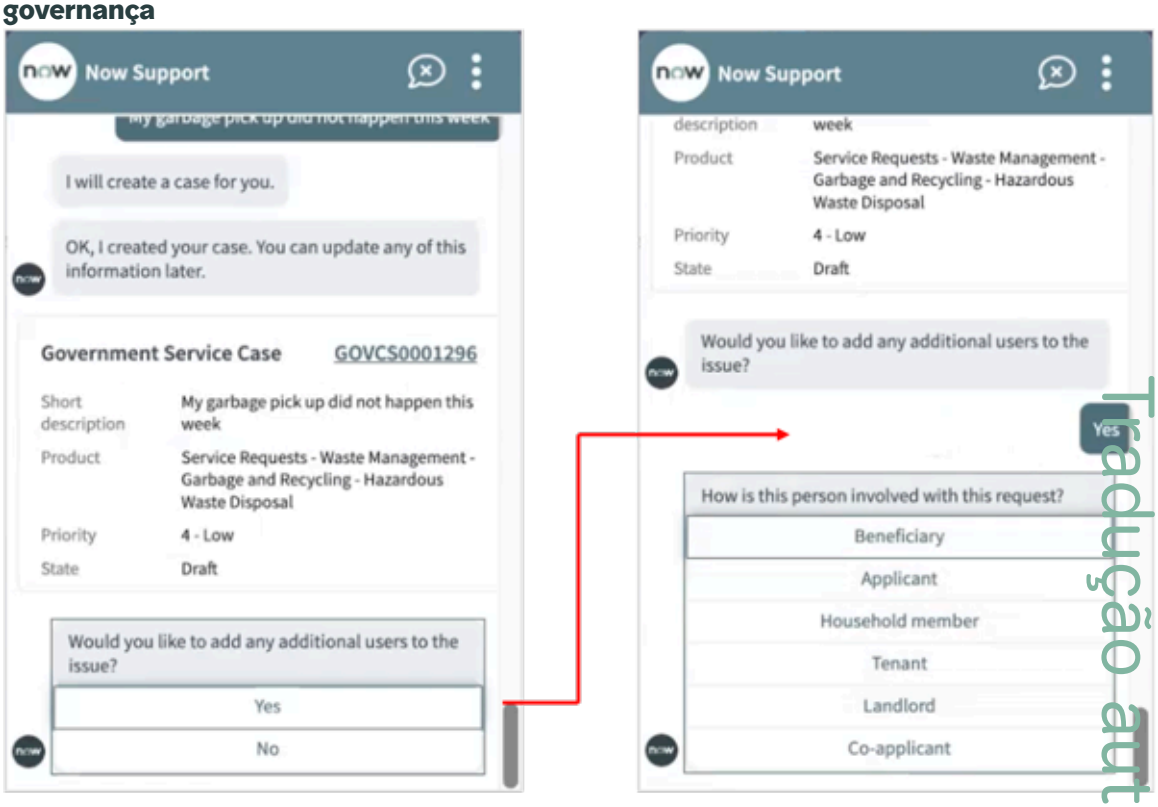
Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

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.

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

Exemplo de avisos para adicionar membros a um caso de serviço de governança



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

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

Parâmetro	Descrição
ID_do_caso	Sys_id do registro de caso do setor público criado.
case_type	Extensão do serviço do setor público de base.

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

Configurar um serviço para um constituinte, negócio ou agência

Configure o Serviços digitais para setor público catálogo de serviços para que você possa definir o tipo de serviço público que está sendo oferecido, a taxonomia do serviço e qual agência oferece o serviço.

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.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário Catálogo de serviços de serviços públicos

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço público.
Catálogo	Categoria de produto na qual o serviço se enquadra. Se estiver vazio, selecione **Serviço de governança**.
Categoria	Indica o tipo de serviço público.
Aplicação	Escopo da aplicação do serviço. Selecione uma das seguintes opções: ○ Núcleo de serviços digitais para setor público ○ Playbook para licenças e permissões ○ Information Request Playbook ○ Playbook de solicitação de serviços
Status	Status do serviço público. Mapeado no campo ativo como: ○ Disponível = verdadeiro ○ Indisponível = falso
Descrição resumida	Descrição resumida do serviço público.
Descrição	Descrição do serviço público.

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

Configurar App de mensagens de interação para Playbooks

Defina determinadas configurações de App de mensagens de interação para permitir que usuários finais do setor público criem e rastreiem solicitações. Com App de mensagens de interação, os usuários do setor público podem acessar recursos de autoatendimento e bate-papo de aplicações web de terceiros fora do ambiente ServiceNow.

- Crie um módulo App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre como implementar App de mensagens de interação, consulte Configuração do App de mensagens de interação .
- Familiarize-se com a personalização do módulo App de mensagens de interação. Para obter detalhes, consulte Personalizar a configuração de recursos do App de mensagens de interação .

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.

- Ative o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
- Ative o plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que requer uma assinatura.
- Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent), que requer uma assinatura.

Configurar App de mensagens de interação para a aplicação Playbook de solicitação de serviços

Defina App de mensagens de interação configurações para criar e acompanhar solicitações de serviço não emergenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Componentes instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e fluxos, são instalados quando você ativa o plug-in Núcleo de serviços digitais para setor público.

Os plug-ins a seguir são ativados quando você habilita o plug-in Núcleo de serviços digitais para setor público (sn_gsm):

- Componentes de IU para portais de clientes (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)

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.

- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota:
Para obter informações sobre as funções instaladas quando você ativa o plug-in Núcleo de serviços digitais para setor público, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços digitais para setor público

Tabela	Descrição
Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tabela de casos de serviço de governança **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Caso [sn_customerservice_case].
Perfil do constituinte [sn_gsm_constituent_profile]	Tabela de perfil de constituinte
Definição do serviço [sn_case_type_selection_list]	Tabela de definição de serviço **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Modelo de Produto [cmdb_model].
Solicitação de registro do negócio [sn_gsm_business_registration]	Tabela para uma nova solicitação de registro comercial

Fluxos instalados

Fluxos instalados com Serviços digitais para setor público

Fluxo	Descrição
Criar registro bloqueado por se a tarefa de caso estiver associada ao caso de governança [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Cria um registro bloqueado por se a tarefa de caso estiver associada a um caso de governança.
Criar registro bloqueado por se o caso de governança precisar de informações do cliente	Cria um registro bloqueado por se o caso de governança precisar de mais informações do cliente.

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.

Fluxos instalados com Serviços digitais para setor público

Fluxo	Descrição
[create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	
Resolver bloqueado pelo registro se a tarefa de caso estiver fechada e associada ao caso de governança [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Remove o registro bloqueado por para o caso de governança associado se o caso de governança for resolvido.
Resolver bloqueio por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso de governança [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Remove o registro bloqueado por se a tarefa de caso for encerrada.

Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público

A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Funções principais

Funções do constituinte

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
constituinte [sn_gsm.constituent]	Permite que os constituintes solicitem serviços e gerenciem suas informações, casos de serviço de governança e serviços recebidos.	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_re opened_read_granular • sn_customerservice.Consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituinte_agente [sn_gsm.constituent_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Leia, grave e atualize casos de serviço de governança para todos os constituintes. • Ler, gravar e atualizar registros de constituintes.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent

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.

Funções do constituinte

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
constituinte_colaborador [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e gerem casos de serviço de governança em nome de qualquer constituinte.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituinte_admin [sn_gsm.constituent_admin]	Fornece aos agentes acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e excluam registros de constituintes.	sn_gsm.constituent_writer
constituinte_escritor [sn_gsm.constituent_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar registros de constituintes.	sn_gsm.constituent_viewer
Gravador da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Fornece acesso de criação, leitura e gravação para itens-base de instalação.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituinte_visualizador [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura aos registros constituintes.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Visualizador de item-base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos itens-base de instalação	sn_gsm.report_viewer

Tradução automática

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
contato_negócios [sn_gsm.business_contact]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerenciem informações, casos de serviço de governança	• sn_customerservice.Consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_con • sn_gsm.service_re opened_read_granular • sn_gsm.case_write_granular

© 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.

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	e serviços recebidos.	
administrador_contato_negócios [sn_gsm.business_contact_admin]	Fornece a uma parte interessada de negócios acesso de administrador a uma conta corporativa. Esta função tem acesso a todos os dados na conta corporativa.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
gerente_de_caso_de_negócios [sn_gsm.business_case_manager]	Permite que uma parte interessada comercial gerencie casos de serviço de governança para uma conta corporativa e contas secundárias associadas. Esta função pode executar as seguintes ações: • Crie um caso em nome de outro contato comercial. • Exibir uma lista de casos pertencentes ao negócio. • Editar casos pertencentes ao negócio.	• sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.business_contact
colaborador_de_negócios [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerem casos de serviço de governança em	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contrib

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.

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	nome de qualquer empresa.	
parceiro_de_negócios [sn_gsm.business_partner]	Permite que parceiros de negócios criem, exibam e editem casos de serviço de governança a partir de suas próprias contas ou de uma conta corporativa à qual estão associados.	• sn_customerservice.Partner • sn_gsm.business_contact
administrador_parceiro_de_negócios [sn_gsm.business_partner_admin]	Fornece a uma parte interessada de negócios acesso de administrador a uma conta de parceiro. Este usuário pode acessar todos os dados na conta do parceiro e os casos de serviço de governança criados pelos parceiros.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin
agente_de_negócios [sn_gsm.business_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Leia, grave e atualize casos de serviço de governança para todas as contas corporativas. • Ler, gravar e atualizar registros de negócios.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.escritor_de_negócios • interaction_agent
Colaborador do negócio de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e criem casos de benefícios	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

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.

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	sociais em nome de qualquer empresa. Permite que as partes interessadas nos negócios atuem como solicitantes em nome dos clientes.	

Funções de agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
agência_agente [sn_gsm.agency_agent]	Permite que os agentes da agência criem e atendam a casos de serviço de governança para os negócios e contatos comerciais associados à agência.	sn_customerservice.svc_location_
agência_constituinte_agente [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Permite que os agentes da agência criem e atendam a casos de serviço de governança para constituintes e residências associados à agência.	sn_customerservice.svc_location_
Agente do constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	Permite que os usuários trabalhem em casos de licença e permissão para todos os constituintes. Inclui a capacidade de ler/gravar/atualizar todos os casos de licença e permissão e registros constituintes	• sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm_lic_prmt.case_wri • sn_gsm_lic_prmt.report_vi
agência_colaborador [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços e gerem casos de serviço governamental em nome da agência.	• sn_customerservice.servic • sn_gsm.contributor_creat • sn_customerservice.case_
Colaborador da agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e criem casos de licença e permissão para sua organização de serviço (local de negócios). Esta função é independente para interna e externa.	• sn_gsm.agency_contribut • sn_gsm_lic_prmt.contribut

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.

Funções de agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
agência_manager [sn_gsm.agency_manager]	Permite que um gerente de agência execute as seguintes ações: • Crie e atualize casos de serviço de governança para constituintes, residências, negócios e contatos de negócios. • Gerencie dados para constituintes e residências associados às agências dentro da hierarquia da agência. • Gerencie dados de negócios e contatos associados às agências dentro da hierarquia da agência.	• sn_customerservice.svc_l • sn_gsm.agência_agente • sn_gsm.agency_constitue
Gerente de agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Permite que os usuários gerenciem dados para agências na hierarquia de agências do gerente.	• sn_gsm.agência_manager • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm_lic_prmt.agency_
agência_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Permite que eles registrem e removam funcionários de todas as agências que gerenciam.	• "sn_gsm.business_contrib • sn_gsm.government_agen • sn_gsm.constituent_contr • sn_gsm.government_agen • sn_gsm.agency_manager_ • sn_customerservice.svc_l
Colaborador do gerente de agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Eles também podem registrar e remover funcionários de todas as agências que gerenciam.	• sn_gsm_lic_prmt.business • sn_gsm_lic_prmt.governm • sn_gsm_lic_prmt.constitue • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm.agency_manager_
relacionamento_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas em	• sn_bus_loc.location_relati • sn_gsm.agency_manager_

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.

Funções de agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	que têm responsabilidade location_relationship_manager.	
Núcleo do gerente de agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências de todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_ • contract_manager
Gerente de relacionamento com agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas em que têm responsabilidade location_relationship_manager.	• sn_gsm.agency_relationsh • sn_gsm_lic_prmt.agency_r
gerente_de_serviço [sn_gsm.service_manager]	Permite que um gerente de serviço execute as seguintes ações: • Gerencie todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de serviço de governança. • Leia, grave, atualize e exclua todos os casos de serviço de governança. • Leia, grave, atualize e exclua todos os registros de constituintes, negócios e agências.	• sn_gsm.service_offered_a • sn_gsm.service_offered_w • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm.constituent_admir • sn_gsm.business_agent
Agente de tarefa de caso de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e atender a casos de licença e permissão para os constituintes e residências na agência do agente.	• sn_gsm_lic_prmt.contribut • sn_gsm_lic_prmt.case_vie • sn_gsm.case_task_agent
Agente de negócios da agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	Permite que os usuários criem e atendam a casos de licença e permissão para as contas e contatos na agência do agente.	• sn_gsm.agency_agent' • contract_manager
benefícios_sociais_agência_agente [sn_gsm_soc_bnfts.agency_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e atender a casos para as contas e contatos na agência do agente.	• sn_gsm.agência_agente • decision_table_reader • contract_manager

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.

Funções de agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
benefícios_sociais_agência_constituinte_agente [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e atender a casos para os constituintes e residências na agência do agente.	• decision_table_reader • sn_gsm.agency_constitue • contract_manager
benefícios_sociais_agência_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de benefícios sociais para sua agência (local de negócios). Esta função é independente para interna e externa.	• sn_gsm.government_agen • sn_gsm_soc_bnfts.contrib
benefícios_sociais_agência_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager]	Fornece aos usuários a capacidade de gerenciar dados para agências na hierarquia de agências do gerente.	• sn_gsm_soc_bnfts.agency • sn_gsm_soc_bnfts.agency • sn_gsm.agência_manager • sn_gsm_soc_bnfts.agency
benefícios_sociais_agência_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	Gerencie agências e crie um caso para uma empresa, residência ou constituinte na agência ou em qualquer agência secundária.	• sn_gsm_soc_bnfts.agency • sn_gsm_soc_bnfts.busines • sn_gsm_soc_bnfts.agency • sn_gsm_soc_bnfts.constit • sn_gsm.agency_manager_
benefícios_sociais_agência_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências de todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_ • contract_manager
benefícios_sociais_agência_relacionamento_gerente [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	Gerencia e monitora todas as atividades realizadas pelas agências. Ele também atua como um ponto de contato interno para as agências.	• sn_gsm_soc_bnfts.agency • sn_gsm.agency_relationsh
benefícios_sociais_de_negócios [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de trabalhar em casos de benefícios sociais para empresas. Inclui a capacidade de ler/gravar/atualizar todos os casos de benefícios sociais e registros de negócios.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnfts.report_ • sn_gsm.business_agent • sn_gsm_soc_bnfts.ib_view

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.

Funções de agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de tarefa de caso de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Permite que os usuários trabalhem em tarefas de caso de Benefícios sociais.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_v • sn_gsm_soc_bnfts.contrib • sn_gsm.case_task_agent
Agente do constituinte de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de trabalhar em casos de benefícios sociais para todos os constituintes. Inclui a capacidade de ler/gravar/atualizar todos os casos e registros de constituintes	• sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnfts.report_ • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm_soc_bnfts.ib_view
Gerente de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Fornece aos usuários a capacidade de gerenciar todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de benefícios sociais (constituinte e negócios). Usuários com esta função podem ler, gravar, atualizar ou excluir todos os casos de benefícios sociais e registros de constituintes/negócios.	• sn_gsm_soc_bnfts.ib_adm • sn_gsm_soc_bnfts.busines • sn_gsm.government_servi • sn_gsm_soc_bnfts.constit • sn_majorissue_mgt.major_
Agente de relacionamento de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Permite que os usuários trabalhem em casos de Benefícios sociais somente para clientes com os quais eles têm relacionamentos.	• sn_gsm_soc_bnfts.report_ • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_agent • contract_manager

Funções de administrador e outras

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
administrador [sn_gsm.admin]	Fornece a um usuário acesso de administrador delegado a aplicações com escopo criadas na plataforma Serviços digitais para setor público.	sn_gsm.service_manager
serviço_oferecido_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Fornece aos usuários acesso de administrador e permite que	sn_gsm.service_offered_writer

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.

Funções de administrador e outras

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	eles criem, leiam, atualizem e excluam registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	
licença_permissão_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permite que os usuários gerenciem todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de licença e permissão (constituinte e negócios). Usuários com esta função podem ler/gravar/atualizar/excluir todos os casos de licença e permissão e registros de constituintes/negócios.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
benefícios_sociais_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	Fornece acesso de administrador delegado a aplicações com escopo criadas no Playbook de benefícios sociais.	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.manager
Administrador da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
serviço_oferecido_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
serviço_oferecido_escritor [sn_gsm.service_offered_writer]	Fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros	sn_gsm.service_offered_viewer

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.

Funções de administrador e outras

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	
visualizador_de_serviço_oferecido [sn_gsm.service_offered_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura a registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_data_viewer
redator_de_caso [sn_gsm.case_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar casos de serviço de governança.	sn_gsm.case_viewer
visualizador_do_caso [sn_gsm.case_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura a casos de serviço de governança.	Nenhum(a)
colaborador_criador [sn_gsm.contributor_creator]	Permite que agentes ou partes interessadas nos negócios criem casos de serviço de governança. Incluído nas funções de colaborador de nível superior. Pode criar casos, mas não pode exibir outros casos.	Nenhum(a)
relacionamento_agente [sn_gsm.relationship_agent]	Permite que os agentes trabalhem em casos de serviço de governança para clientes com os quais eles têm relacionamentos.	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent

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.

Funções de administrador e outras

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
relacionamento_colaborador [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios criem casos de serviço de governança em nome dos clientes com os quais eles têm relacionamentos.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
Visualizador de caso de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	Esta função fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros de caso de benefícios sociais.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader
Gravador de caso de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	Esta função concede aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de caso de benefícios sociais.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Funções granulares

Você pode usar funções granulares e funcionais predefinidas instaladas com Serviços digitais para setor público para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades do setor público. Essas funções funcionais e granulares fornecem diferentes níveis de acesso aos dados do setor público para ajudar a manter a segurança dos dados.

- Funções funcionais: um conjunto de funções necessárias para executar uma função ou ação significativa que requer acesso em várias entidades.
- Funções granulares: funções que fornecem acesso a casos, serviços usados e entidades do setor público relacionadas. Uma ou mais funções granulares podem ser agrupadas como uma função funcional.

Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível apropriado de acesso às entidades do setor público correspondentes. Com essa funcionalidade, cada função está associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações. Você pode ter um controle de acesso refinado definindo políticas granulares que autorizam indivíduos a acessar as informações necessárias para trabalhar de forma eficiente e eficaz, ajudando a melhorar a experiência do constituinte.

Por exemplo, se você estender a tabela Caso de serviço de governança ou outras tabelas no app Serviços digitais para setor público, deverá replicar as listas de controle de acesso para as tabelas estendidas. Você pode atribuir funções granulares a usuários do setor público para controlar o acesso a essas tabelas estendidas.

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.

Serviços digitais para setor público Funções granulares

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
caso_criar_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso de criação granular a casos de serviço de governança.	sn_gsm.case_read_granular
caso_leitura_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas nos negócios acesso de leitura granular a casos de serviço de governança.	sn_customerservice.case_read_granular
caso_escrever_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso de gravação granular a casos de serviço de governança.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
serviço_recebido_de_leitura_granular [sn_gsm.service_re opened_read_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas nos negócios acesso de leitura granular aos registros **recebidos de serviços**.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Leitura granular da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Fornece acesso de leitura granular a licenças e permissões emitidas.	sn_install_base.install_base_read_granular
Núcleo do gerente de agência de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager

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.

Serviços digitais para setor público Funções granulares

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	empresas, constituintes e residências de todas as agências na hierarquia.	
Criador do colaborador de licenças e permissões [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Permite que os usuários criem casos de serviço de governança. Incluído nas funções de colaborador de nível superior. Permite a criação de registros, mas não habilita a visibilidade de um registro por conta própria.	sn_gsm.contributor_creator
Administrador da base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	Esta função fornece acesso para criar, ler, gravar e excluir itens-base de instalação	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer
Leitura da base de instalação de benefícios sociais granular [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	Fornece acesso de leitura granular aos benefícios sociais emitidos.	sn_install_base.install_base_read_granular
Visualizador da base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	Fornece acesso de leitura aos itens-base de instalação.	Nenhum(a)
Gravador da base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	Fornece acesso de criação, leitura e gravação para itens-base de instalação.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

Funções das partes interessadas nos negócios

Parte interessada de negócios para Serviços digitais para setor público inclui plug-ins e funções que fornecem acesso a recursos de parte interessada de negócios.

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.

Os administradores com acesso à parte interessada do negócio podem conceder aos usuários da parte interessada do negócio permissão para realizar as seguintes ações:

- Criar casos em nome de uma empresa ou agência (organização de serviço)
- Exibir casos, tarefas de caso e dados de negócios.
- Aprovar solicitações.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador do constituinte [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e gerem casos de serviço de governança em nome de qualquer constituinte.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	digital_exterior
Colaborador do constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de licença e permissão em nome de qualquer constituinte. Permite que as partes interessadas nos negócios atuem como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Colaborador de negócios [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios solicitem serviços e gerem casos de serviço de governança em nome de qualquer empresa.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	digital_exterior
Colaborador de negócios de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de licença e permissão em nome de qualquer empresa. Permite que as partes interessadas nos negócios atuem como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

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.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de relacionamento [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas nos negócios criem casos de serviço de governança em nome dos clientes com os quais eles têm um relacionamento.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
Colaborador de relacionamento de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Permite que os usuários criem casos de licença e permissão em nome dos clientes com os quais eles têm relacionamentos. Permite que a parte interessada do negócio atue como solicitante em nome dos clientes.	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Colaborador do constituinte de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e gerem casos de benefícios sociais em nome de qualquer constituinte. Permite que as partes interessadas nos negócios atuem como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
Criador do colaborador de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	Permite que os usuários criem casos de benefícios sociais. Incluído nas funções de colaborador de nível superior. Ele só permite a criação de registros, mas não permite a visibilidade de um registro por conta própria.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

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.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Editor de colaborador de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	Concede acesso restritivo de gravação aos campos no formulário Caso de benefícios sociais.	sn_gsm.contributor_creator		
Colaborador de relacionamento de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	Permite que os usuários criem casos de benefícios sociais em nome dos clientes com os quais eles têm relacionamentos. Permite que a parte interessada do negócio atue como solicitante em nome dos clientes.	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

Criar casos em nome de agências

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da agência [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços e gerem casos de serviço governamental em nome da agência.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)	Interno e externo

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de casos [sn_gsm.case_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura a casos de serviço de governança.	Nenhum(a)	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
Visualizador do constituinte [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura aos registros constituintes.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
Visualizador de negócios [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno

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.

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de serviços oferecidos [sn_gsm.service_offered_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura a registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
Visualizador recebido de serviços de governança [sn_gsm.service_reopened_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros recebidos de serviços.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno

Exibir relatórios e painéis

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Permite que os usuários exibam relatórios na plataforma Serviços digitais para setor público.	Nenhum(a)	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno
Visualizador de relatório de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.report_viewer]	Permite que os usuários exibam relatórios na plataforma Serviços digitais para setor público.	sn_gsm.report_viewer		
visualizador_de_relatório_de_benefício_social [sn_gsm_soc_bnfts.report_viewer]	Concede aos usuários acesso para exibir relatórios do Playbook de benefícios sociais.	sn_gsm.report_viewer		

Nota:
Os clientes que compraram uma assinatura Serviços digitais para setor público podem fornecer aos usuários de parte interessada de negócios a faculdade para ações listadas em Parte interessada de negócios para Customer Service Management .

Funções baseadas na persona no Serviços digitais para setor público

Funções e personas ajudam você a entender as diferentes funções envolvidas em Serviços digitais para setor público.

Serviços digitais para setor público O oferece suporte a usuários com as seguintes funções de trabalho básicas (personas).

Personas são definidas como as funções individuais que executam diferentes tarefas em Serviços digitais para setor público.

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.

Personas do setor público

Função de trabalho	Descrição
Administrador	Administrador do sistema, que tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança: • Administra apps com escopo específico criados usando diferentes tipos de caso. • Gerencia as informações dos constituintes.
Constituinte	Usuário final, como cidadão, residentes, visitantes, veteranos: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Parte interessada do negócio	Usuário final, como proprietário comercial, contato comercial, parceiro comercial: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Agente do governo	Executante, como agente constituinte, agente de negócios, agente de agência: • Funciona em casos de serviço de governança para todos os constituintes. Pode ler, gravar e atualizar todos os casos de serviço de governança e registros de perfil. • Pode pertencer a equipes ou agências específicas. • Pode trabalhar em tipos de caso específicos (por exemplo, Licenças ou Desemprego).
Colaborador	Parte interessada do negócio ou solicitante dos constituintes: • Ajude os constituintes ou empresas com os serviços de que precisam. • Envia solicitações em nome dos constituintes e atua como proxy.
Gerente de serviços de governança	Gerente de serviços de constituintes e de negócios e agentes que dão suporte a serviços de constituintes: • Administra serviços entregues a constituintes, partes interessadas nos negócios e agência. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os casos de serviço de governança. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os registros de constituintes, negócios e agências. • Melhora a entrega de serviço e a satisfação do constituinte.

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.

Instalar a solução Performance Analytics and Reporting para Serviços digitais para setor público

Instale o pacote de conteúdo para Serviços digitais para setor público Solução Análise da plataforma a partir de ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

- Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Análise da plataforma. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .
- Instale Núcleo de serviços digitais para setor público do ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **ServiceNow Store**.
2. Pesquise o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Serviços digitais para setor público e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta do HI e a instância devem fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalação de um produto da ServiceNow no ServiceNow Store.
3. Pesquise Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Serviços digitais para setor público.
4. Instale a aplicação.

Instalar e configurar playbooks no Serviços digitais para setor público

Instale uma ou mais aplicações de playbook disponíveis para uso com Serviços digitais para setor público. Você pode configurar os recursos disponíveis para enviar e rotear solicitações para os agentes.

As aplicações a seguir estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem criar e usar playbooks. Para obter mais informações sobre como instalar e configurar cada playbook, consulte as páginas correspondentes abaixo.

[store-future: BEGIN review]Playbook de gestão de concessões[End]

[store-future: BEGIN review]Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de concessões enviadas por usuários finais do setor público.[End]

Playbook de benefícios sociais

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com aplicações para programas de benefícios sociais.

Playbook para licenças e permissões

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de licença e permissão.

Information Request Playbook

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.

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com registros públicos e solicitações de informações.

Playbook de solicitação de serviços

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais.

Instalar e configurar a aplicação Playbook de solicitação de serviços

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

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração para configurar o Playbook de solicitação de serviços, depois de instalar a aplicação Public Sector Digital Services Core.

Tarefas de configuração para Playbook de solicitação de serviços

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

Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Playbook de solicitação de serviços (sn_gsm_srvc_req).A aplicação inclui dados de demonstração e instala todas as ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados que ainda não estão instalados.

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.

Antes de Iniciar

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

  Nota:
  Instale a aplicação Playbooks for Customer Service Management para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações Playbook de solicitação de serviço em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

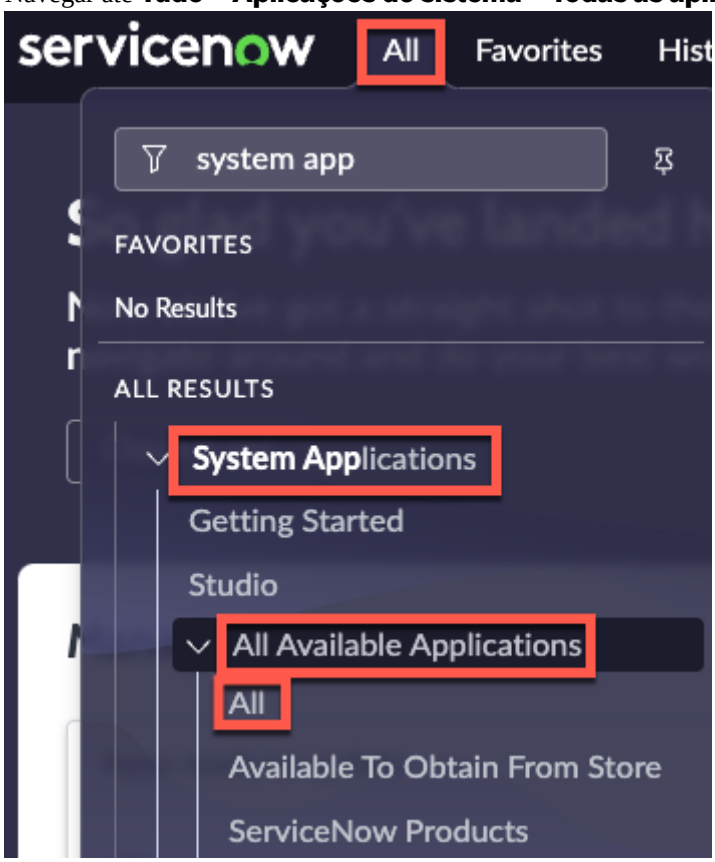
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de serviço [sn_gsm_service_request_case] é instalada com Playbook de solicitação de serviços.

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Playbook de solicitação de serviços (sn_gsm_srvc_req) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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.

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

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

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

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

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

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

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

6. Selecione **Instalar**.

Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho

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

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

- **Canal de serviço de solicitações de serviço** - O canal de serviço padrão para roteamento de solicitações de serviço do setor público de entrada para agentes governamentais específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens tratados no canal, fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agentes, layouts de caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de solicitações do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de serviço do setor público. As atribuições de agente são baseadas na disponibilidade, capacidade e habilidades do agente.
- **Fila de solicitações de serviço público** - A fila padrão para a qual as solicitações de serviço do setor público são roteadas.
- **Layouts de caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens da solicitação de serviço exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
  - Layout da solicitação de serviço do constituinte: inclui os campos **Descrição resumida**, **Constituinte** e **Serviço**.
  - Layout de solicitação de serviço de negócio: inclui os campos **Descrição resumida**, **Comercial**, **Contato comercial** e **Serviço**.
  - Gerar layout de solicitação de serviço: exibido quando usuários anônimos enviam solicitações de serviço. Inclui os campos **Descrição resumida** e **Serviço**

© 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.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho para casos de solicitação de serviço, bem como alterar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de serviço, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações da fila. Para obter detalhes, consulte Configurar canal de serviço de solicitações de serviço.

Configurar canal de serviço de solicitações de serviço

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Configurar Mobile Agent para Playbook de solicitação de serviços

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

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

Tarefas de administrador para configuração do app Mobile Agent

Tarefa	Descrição
Instalar aplicação Playbook de solicitação de serviço	Instale Playbook de solicitação de serviços (sn_gsm) do ServiceNow® Store.
Ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Você pode ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) usando a configuração assistida do Customer Service Management.
(Opcional) Activate Field Service Management plug-in (com.snc.work_management)	Instale o plug-in Gestão de serviços de campo para exibir a lista relacionada de ordens de serviço. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de serviços de campo.

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.

Tarefas de administrador para configuração do app Mobile Agent

Tarefa	Descrição
Configurar funções e permissões do setor público para o app Mobile Agent	Configure funções de usuário para que os agentes de serviço de governança acessem o app Mobile Agent. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente de serviço de governança possa trabalhar no app.

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

Configurar funções e permissões do setor público para o app Mobile Agent

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira **sys_sg_applet_launcher.list** para abrir a tabela Inicializadores do applet [sys_sg_applet_launcher].
2. Na tabela Telas do inicializador, selecione o registro **Casos**.
   O registro de Funções necessárias deve conter somente a função de Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent).
3. **Opcional:** Se solicitado, alterne do aplicativo Global para o aplicativo Customer Service Mobile.
4. Selecione o ícone de edição ( ) em Funções necessárias e adicione as seguintes funções:
   - sn_gsm.agência_manager
   - sn_gsm.government_service_manager
   - sn_gsm.constituent_agent
   - sn_gsm.business_agent
   - sn_gsm.agency_constituent_agent
   - sn_gsm.agência_agente
5. Selecione **Concluído** para salvar as funções.
   Os agentes com as funções acima agora podem fazer login no Mobile Agent e trabalhar em casos de solicitação de serviço atribuídos a eles.

Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Serviços digitais para setor público

Crie uma definição de serviço para uso com Playbooks em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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.

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

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os detalhes da definição de serviço.

Formulário de definição de serviço

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

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

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.

5. Selecione o novo registro de definição de serviço.
6. No campo Valores de tabela padrão, selecione **Definição de serviço**.
7. Selecione o ícone de pesquisa e selecione a nova definição de serviço no menu de seleção.
8. Selecione **Enviar**.
   A definição de serviço agora foi criada e pode ser usada com qualquer um dos playbooks em Serviços digitais para setor público.

Configurar um playbook personalizado no Playbook de solicitação de serviços

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de iniciar este procedimento, você deve criar uma definição de serviço para associar seu playbook ao. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Serviços digitais para setor público.

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

Nota:
Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Criar um novo processo**, preencha os detalhes do playbook e selecione **Selecionar um gatilho**.
3. Selecione um tipo de gatilho no menu suspenso.
   O tipo de gatilho é a definição de serviço que você criou recentemente.
4. Selecione **Ir para Designer**.
   O Designer de automação de processos agora está aberto.
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar nova raia** para adicionar uma raia ao seu processo.
   Para obter mais informações sobre raias no Designer de automação de processos, consulteStages and activities .
6. Selecione **Ativar** depois de criar o processo de acordo com suas especificações.
   O playbook agora está publicado para ser executado quando acionado.
7. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
   Você é direcionado para editar a IU do Gerador de registros do Playbook, que é o formulário inicial que um agente vê ao criar um caso.
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione **Solicitação de serviço** no menu suspenso **Tabela** e insira uma breve descrição descrevendo sua nova política de IU.

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.

10. Adicione as condições necessárias nas guias **Quando aplicar** e **Scripte**selecione **Enviar**.
    Sua política de IU e playbook foram criados.

Configurar a IU de atividade de Registros semelhantes em Playbook de solicitação de serviços

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de serviço**.
3. Em Admissão, selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar**Playbooks for Customer Service Management** > **Registros Semelhantes**
5. Em Quando iniciar, selecione **Com o anterior**no menu suspenso.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades**e, em seguida, **Automação**.
7. Selecione a seta ao lado de Registro e selecione **Gatilho - Solicitação de serviço** > **Registro de solicitação de serviço**.
8. Em Condições, selecione **Fase** > **não é** > **Admissão**.
9. Alternar **Avançado** no canto superior direito da tela.
10. Selecione **Experiência**e defina a tabela associada como "Solicitação de serviço".
11. Definir o registro associado como **Gatilho - Solicitação de serviço** > **Registro de solicitação de serviço**
12. **Opcional:** Para definir parâmetros para.
13. Defina o título como **Esta atividade** > **Rótulo**.
14. Selecione **Concluído**e, em seguida, **Ativar**.

Resultado
A atividade de IU Registros semelhantes agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abre um novo ou existente Playbook de solicitação de serviços.

Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook

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

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

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.

Tarefas de configuração para Information Request Playbook

Tarefa	Descrição
Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público	Instale Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Encaminhe automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho	Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de informações do setor público a agentes designados.
Definir configurações de privilégio de Acesso de chamador restrito em Serviços digitais para setor público	Você pode usar um RCA solicitado para conceder aos apps da loja acesso a recursos protegidos no Now Platform® sem a necessidade de aguardar a próxima versão da família. Se você tiver a função de administrador do sistema ou de administrador de aplicações, poderá revisar os RCAs solicitados e aprová-los e negá-los.
Criar ou editar um grupo de atribuição de revisão jurídica, revisão ou final	Crie um grupo de agentes de atribuição de revisão jurídica, de revisão ou de revisão final para as etapas de revisão final de uma solicitação de informações.
Configurar a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook	Crie documentos, pesquise documentos com a pesquisa de nome de preenchimento automático e vincule ou desvincule documentos existentes de um caso, tudo em um modal no playbook.
Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes em Information Request Playbook	Pesquise documentos de casos semelhantes, visualize vários conjuntos de documentos de uma vez e vincule ou desvincule documentos de ou para o caso de um modal, sem precisar sair do playbook.
Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook	(Opcional) Instale os plug-ins do Customer Service Mobile e Information Request Playbook para permitir que os agentes exibam e rastreiem solicitações de informações no Mobile Agent.

Tradução automática

Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público

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

Antes de Iniciar

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

© 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.

Nota:
Instale a aplicação Playbooks for Customer Service Management para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações do Information Request Playbook em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

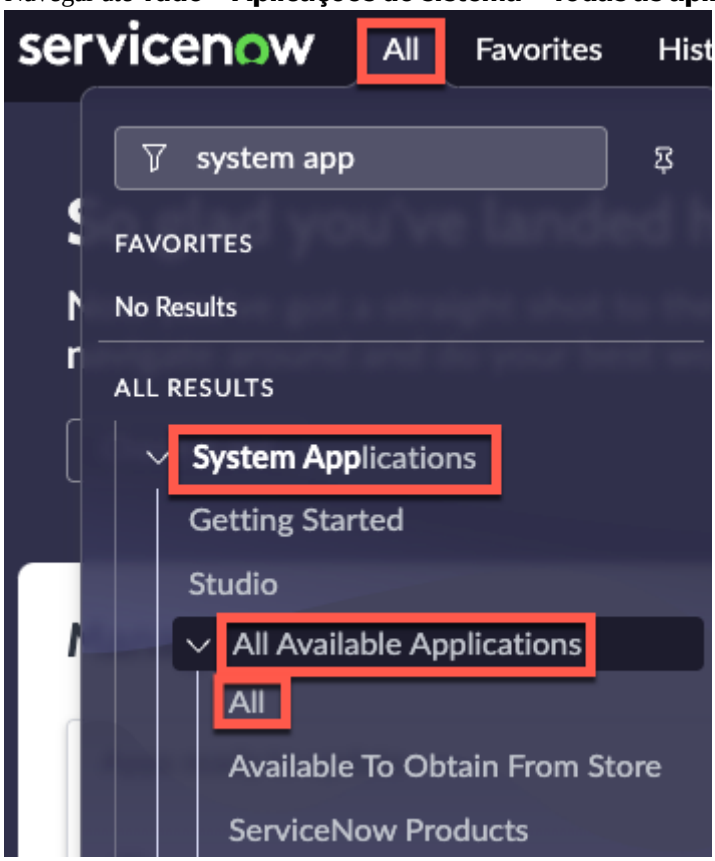
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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.

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

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

6. Selecione **Instalar**.

Encaminhe automaticamente as solicitações de informações usando Atribuição avançada de trabalho

Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de informações, como solicitações de registros públicos, a agentes designados.

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

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

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho para casos de solicitação de informações, bem como alterar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de informações, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações da fila. Para obter detalhes, consulte Configurar canal de serviço de solicitações de informações.

© 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.

Configurar canal de serviço de solicitações de informações

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook

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

Como administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração para configurar a aplicação Mobile Agent.

Tarefas de administrador para configuração do app Mobile Agent

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

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.

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

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

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

Criar um grupo de atribuição

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário Grupos de atribuição

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

4. Selecione **Enviar**.

Editar um grupo de atribuição

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo que você deseja editar.
3. Selecionar **membros do grupo**
4. Selecione **Novo**.

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.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membros do grupo de atribuição

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

6. Selecione **Enviar**.

Definir configurações de privilégio de Acesso de chamador restrito em Serviços digitais para setor público

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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.

Procedimento

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

Configurar a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

Esta tarefa requer que o plug-in Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management] esteja ativo em sua instância. Se a Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management] não estiver ativa em sua instância, consulte Activate a plugin para obter instruções.

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Resultado

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

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.

Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes em Information Request Playbook

A IU de atividade de documentos de solicitação semelhantes usa o nome e a descrição de casos de solicitação de informações existentes para exibir uma lista de documentos associados ao caso atual, fornecendo informações úteis sobre os documentos usados para resolver solicitações de informações semelhantes em Information Request Playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

Configurar a lista relacionada a Documentos no Information Request Playbook

Um administrador pode configurar uma lista relacionada chamada "Documentos" para aparecer na Lista dinâmica de registros relacionados em Information Request Playbook. Quando selecionado, o documento será aberto em uma guia separada do espaço, o que permite que os agentes vejam todas as versões do documento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O cartão **Documentos** deve incluir os seguintes campos:

- Título do Documento
- Versão do documento

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.

- Estado do documento
- Data da última atualização

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões

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

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

Tarefas de configuração para Playbook para licenças e permissões

Tarefa	Descrição
Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público	Instale Playbook para licenças e permissões (com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Configurar itens do catálogo de definição de serviço para a aplicação Playbook para licenças e permissões	As tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Todos os dados de serviços oferecidos devem ser convertidos em definições de serviço individuais. Para obter mais informações, consulte Orientação de migração de serviços oferecidos e serviços recebidos .
Permita que usuários finais do setor público criem uma solicitação de licença ou permissão usando Virtual Agent	Use Designer do Virtual Agent para publicar o tópico de conversa pré-criado, **Iniciar uma aplicação de licença/permissão**, que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de licença ou permissão usando o chatbot Virtual Agent.
Encaminhe automaticamente as solicitações de licença e permissão usando Atribuição avançada de trabalho	Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de licença e permissão a agentes designados.
Configurar login eletrônico Playbook para licenças e permissões	Configure o E-sign para permitir que os constituintes tenham a opção de desenhar sua assinatura ao enviar casos por meio do Portal de serviços de governança.
Configurar IU de check-list de qualificação em Playbook para licenças e permissões	Configure a IU da check-list de qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para a licença ou permissão específica solicitada.
Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões	Use tabelas de decisões para simplificar a configuração de preços de uma solicitação de licença

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.

Tarefas de configuração para Playbook para licenças e permissões

Tarefa	Descrição
	ou permissão que depende de vários fatores. As tabelas de decisão fornecem um único ponto onde você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes.
Anexar preço ao rótulo de atributo de preço	Os preços são anexados a todos os atributos de preço booliano por padrão. Os scripts de cliente devem ser adicionados para todos os atributos de opção de preço ou atributos de controle de preço.
Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões	Use a aplicação Modelos de documento para gerar modelos para vários tipos de licenças e permissões emitidas por meio do Playbook para licenças e permissões.

Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público

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

Antes de Iniciar

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

  Nota:
  Instale a aplicação Playbooks for Customer Service Management para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações Playbook para licenças e permissões em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

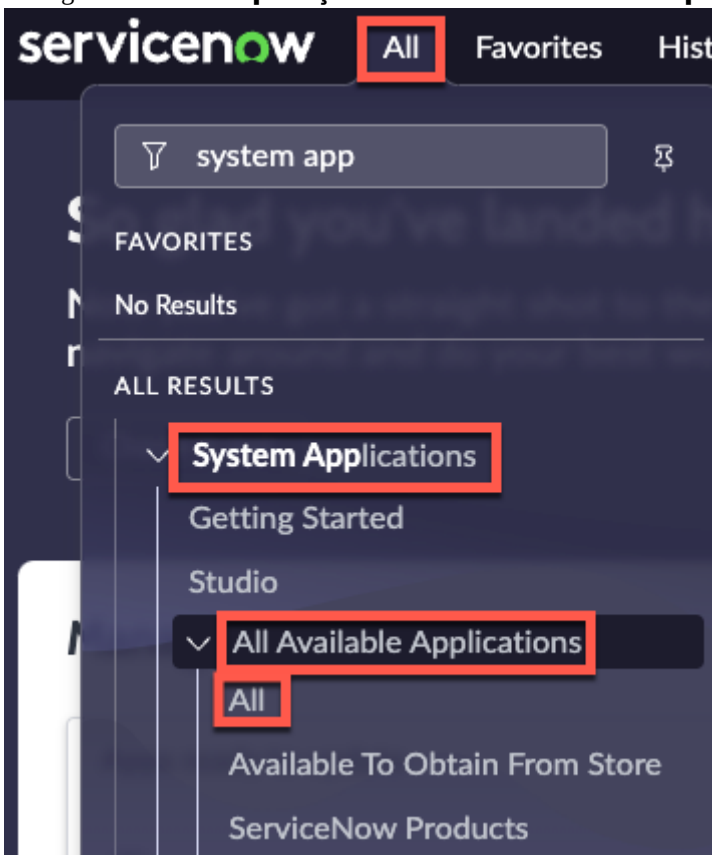
A tabela Solicitação de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_case] é instalada com Playbook para licenças e permissões.

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.

Procedimento

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



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

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

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

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

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

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

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

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

6. Selecione **Instalar**.

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.

Encaminhe automaticamente as solicitações de licença e permissão usando Atribuição avançada de trabalho

Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de licença/permissão a agentes designados.

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

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

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho para casos de solicitação de licença/permissão, bem como alterar os atributos padrão do canal de serviço de solicitações de licença/permissão, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações da fila. Para obter detalhes, consulte Configurar canal de serviço de solicitações de licença e permissões.

Configurar canal de serviço de solicitações de licença e permissões

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de licença e permissão padrão em Atribuição avançada de trabalho para controlar como as solicitações de licença e permissão do setor público são roteadas e atribuídas a agentes do governo.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos dos canais de serviço no AWA. Para o canal de serviço Solicitações de licença e permissão, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que lidam com as solicitações de licença e permissão. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições

© 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.

de roteamento no canal de serviço Solicitação de licença e permissão ou alterar as configurações da fila, como regras de atribuição.

Procedimento

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

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

Crie uma definição de serviço para uso com Playbook para licenças e permissões em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

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

Importante:
Após o upgrade para Serviços digitais para setor público v8.0, você precisará criar uma definição de serviço para cada registro anterior de serviço oferecido. A descontinuação de Serviços oferecidos significa que as Definições de serviço agora devem ser criadas para cada Serviço que sua agência oferece. Para obter mais informações, consulte Orientação de migração de serviços oferecidos e serviços recebidos .

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário Catálogo de serviços de serviços públicos

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

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.

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

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

Configurar login eletrônico Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

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.

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

15. Selecione **Atualizar**

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

Configurar qualificação em Playbook para licenças e permissões

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

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

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

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

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

Configurar IU de check-list de qualificação em Playbook para licenças e permissões

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

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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

12. Selecione **Criar implementação**.

Resultado
A check-list de qualificação agora é exibida quando você cria um novo registro de licença e permissão na primeira atividade Playbook para licenças e permissões . Consulte Definir perguntas de qualificação em Playbook para licenças e permissões para configurar os critérios usados para determinar a qualificação para a Licença ou Permissão.

Definir perguntas de qualificação em Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

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

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.

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

Resultado

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

Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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.

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

Resultado

A tabela de decisão agora foi criada e pode ser associada ao tipo de caso Licença e permissão. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Associar uma tabela de decisão a um tipo de caso de licença e permissão.

Criar uma tabela de decisão de pré-qualificação no Playbook para licenças e permissões

O Playbook para licenças e permissões incorpora o uso de critérios de pré-qualificação, uma série de perguntas que podem ser feitas a um candidato para determinar se ele está qualificado para solicitar uma licença/permissão. Isso tem como objetivo evitar aplicações nas quais o candidato não está qualificado para obter uma licença/permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os critérios de pré-qualificação são estabelecidos executando as seguintes atividades:

- Configuração de uma nova tabela de decisão de pré-qualificação.
- Atualizar a tabela de decisão de configuração de pré-qualificação dos Serviços digitais para setor público

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.

Procedimento

1. Para configurar uma nova tabela de decisão de pré-qualificação, navegue até **Tudo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Tabela de decisão**.
4. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Tabela de Decisão	Pré-qualificação da carteira de motorista
Aplicação	Playbook para licenças e permissões
Acessível de	Todos os escopos da aplicação
Autoria de rascunho	Selecionado

5. Selecione **Criar tabela de decisão**.
6. Selecione **Adicionar uma entrada**.
7. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Rótulo	applicant_over_age_18
Tipo	Cadeia de caracteres

8. Repita as etapas 6 a 7 para todas as perguntas de pré-qualificação que aparecerão na primeira atividade do playbook.
9. Selecione **Adicionar coluna de condição**.
10. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Rótulo da coluna de condição	applicant_over_age_18
Entrada	applicant_over_age_18
Operador padrão	é

11. Clique em **Done** (Concluído).
12. Selecione o campo abaixo da coluna de condição recém-criada e insira o valor **Sim** ou **Não,** dependendo da resposta esperada para qualificação.
13. Selecione o ícone e selecione **Adicionar coluna de condição**.
14. Repita as etapas 10 a 13 para todos os valores de entrada que determinam a qualificação.
15. Selecione o ícone e selecione **Adicionar coluna de resultado**.
16. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

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.

Campo	Entrada
Rótulo da coluna de resultados	Qualificação
Tipo de Resultado	Verdadeiro/falso

17. Clique em **Done** (Concluído).
18. Atualize o campo de resultado de Qualificação para Verdadeiro se todas as condições forem atendidas e selecione **OK**.
19. Selecione **Save** (Salvar).
20. Selecione **Publicar**.
21. Selecione **Publicar**.
    O status da tabela de decisão deve ser definido como **Ativo**.
22. Para atualizar a tabela de decisão de configuração de pré-qualificação Serviços digitais para setor público, navegue até **Tudo** > **Workflow Studio**.
23. Selecione **Tabelas de decisão**.
24. Selecione **Configuração de pré-qualificação de Serviços digitais para setor público**.
25. Selecione **Criar rascunho**.
26. Selecione o ícone para adicionar uma nova linha de decisão.
27. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada	Descrição
Tabela	**sn_gsm_drivers_license_case** (ou o nome da tabela L&P estendida)	O nome da coluna (não o rótulo da coluna) para a pergunta de pré-qualificação associada que existe na tabela de casos de licença e permissão ou na tabela estendida.
Modelo de Produto	Carteira de motorista	Modelo de produto para a licença/permissão específica.
Descrição	Confirme a qualificação do candidato respondendo às perguntas abaixo.	A descrição exibida na parte superior da atividade de pré-qualificação no playbook.
Cabeçalho do Formulário		Mostra um cabeçalho de formulário acima das perguntas de qualificação.
Cabeçalho do erro	Não qualificado	Cabeçalho de erro na primeira atividade do playbook que informa que o candidato não está qualificado depois de clicar em "Iniciar candidatura".
Mensagem de erro	Cada licença/permissão tem determinados critérios que devem ser atendidos para poder se	Mensagem de erro na primeira atividade do playbook que informa que o candidato não está

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.

Campo	Entrada	Descrição
	candidatar. Revise suas respostas para garantir a precisão.	qualificado depois de clicar em "Iniciar candidatura".
URL da ajuda	Link para uma página ServiceNow®	Apresenta um link **"Saiba mais"** na mensagem de erro se o candidato for considerado não qualificado. O valor neste campo será um link para uma página ServiceNow®.
Qualificação	Pré-qualificação da carteira de motorista	A tabela de decisão de qualificação criada na seção anterior para este modelo de produto específico.

28. Selecione Salvar.
29. Selecione Publicar.
30. Selecione Publicar.
    O status da tabela de decisão deve ser definido como **Ativo**.

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

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de decisão**.
2. Localize a tabela de decisão de configuração de preços para o tipo de caso Licença e permissão e clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Copiar sys_id**.
4. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
5. Localize a entrada com **sn_gsm_license_permit_case** como o nome da tabela e **attribute_pricing_config** como o nome da coluna.
6. Selecione o registro para abri-lo.
7. Na guia Substituições de dicionário, selecione **Novo**.
8. Defina o campo Tabela como a tabela de tipo de caso de licença e permissão que você deseja associar à tabela de decisão.
9. Marque a caixa de seleção para **Substituir valor padrão**.
10. Cole o valor sys_id copiado no campo **Valor padrão**.
11. Selecione **Enviar**.

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

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.

Adicionar um ajuste de preço a uma tabela de decisão

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**e abra uma tabela de decisão que foi associada a um tipo de caso de licença e permissão.
   Para obter informações sobre como associar uma tabela de decisão ao tipo de caso, consulte Associar uma tabela de decisão a um tipo de caso de licença e permissão.
   Você será levado ao Workflow Studio.
2. Selecione **Adicionar coluna de condição**.
3. Defina a entrada como **caso**e defina os dados a serem avaliados como **campo**.
4. Em Campo, selecione o campo que controla o preço do ajuste de preço em questão.
5. Insira o nome do campo mencionado no rótulo da coluna de condiçãoe selecione **Concluído**.
6. Repita as etapas 4 a 6 para todos os campos de controle de preço.
7. Selecione **Adicionar nova linha de decisão**.
8. Selecione a célula recém-adicionada em qualquer uma das colunas de controle de preços para adicionar condições de controle.
9. Especifique a condição de controle para esse campo.
   Se o tipo de campo for uma opção, o valor de entrada não poderá ser "Nenhum". Selecione a condição apropriada no menu suspenso.
10. Repita as etapas 11 a 12 para adicionar condições para outros campos de controle.
11. *Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica estiver definido como opção, insira a opção de preço afetada.Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica não for opção, defina o valor como verdadeiro.*
12. Insira o preço de ajuste na célula recém-adicionada na coluna Preço, o preço quando essas condições de controle se aplicarem.
    Se o campo de preço for um booliano, o valor do campo de preço deverá ser definido como **verdadeiro**. Se o campo de preço for uma opção, o valor do campo de preço não poderá ser definido como **nenhum**. Insira o valor do preço de ajuste no campo.
13. Selecione **Salvar**e, em seguida, **Fechar**.

Anexar preço ao rótulo de atributo de preço

Os preços são anexados aos atributos de preço booliano por padrão. Client scripts devem ser adicionados para os atributos de escolha de preço e os atributos de controle de preço para anexar aos preços quando houver ajustes de preço.

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.

Adicionar scripts de cliente aos campos de opção de preço

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

Procedimento

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

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

8. Selecione **Enviar**.

Adicionar client scripts a campos de controle de preços

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de cliente**.
2. Selecione **Novo**.
3. Especifique um nome para o script.
   Por exemplo, se você estiver adicionando um script para atualizar o valor do preço com base no fato de o constituinte comunicar ou não que é um residente do local solicitado, convém rotular o script como "Atualizar rótulo de preço na mudança de residente".
4. Defina a tabela como a tabela de extensão de caso de licença/permissão.
5. Defina o Tipo de IU como **Todos** e o Tipo como **OnChange**.
6. Selecione o campo de controle de preço no menu suspenso para o nome do campo.
   No exemplo acima, o nome do campo selecionado seria **Residente**; ou seja, o campo de controle determina o valor do preço que é exibido. Para obter mais informações sobre os campos de formulário de client script, consulte Client scripts .
7. Insira o script com o conteúdo abaixo:

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

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

8. Selecione **Enviar**.

Estender o caso base de licença e permissão

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

4. Selecione o valor de Caso de licença e permissão no campo da tabela Estende.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do registro e selecione **Salvar**.

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.

6. Selecione **Novo** na guia Colunas para adicionar campos adicionais relevantes à aplicação de licença/permissão.
7. Insira um valor no campo Rótulo da coluna e selecione opções para os outros atributos em nível de coluna.
8. No formulário, preencha os campos, adicionando novas colunas para cada pergunta listada na aplicação de licença/permissão.
9. Selecione **Atualizar**.

Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Formulário de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF.
Tabela	Determina onde os documentos são anexados. Selecione Caso de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_case] para mapear o PDF gerado para o caso. Selecione Item-base de instalação de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_install_base_item] para mapear os campos de PDF gerados para o item recebido.
Categoria	Categoria de documento à qual o modelo é adicionado. Para Playbook para licenças e permissões, selecione Licença e permissão.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ○ **Rascunho**: indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ○ **Edição**: indica que o modelo de documento está sendo editado depois de publicado. ○ **Publicado**: indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma permissão destinada somente a residentes canadenses.

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.

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Data de início	Data a partir da qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de início** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. **A data de término** ajuda a manter várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores em **Data de início** e **Data de término** estiverem em branco, está implícito que o modelo sempre será válido. Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou AdobeSign: se nenhum valor for selecionado no **Formato de data do modelo**, o valor especificado na propriedade do sistema **template_date_format** será considerado. Se **o formato de data do modelo** e a propriedade do sistema **template_date_format** estiverem vazios, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente será considerado. ◦ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: o formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado sobre **o formato de data do modelo** no modelo PDF configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes.

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.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar ou preencher o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Tipo de anexo	Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento de ServiceNow Documentos gerenciados.
Documento	Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional. **Nota:** Este campo aparece quando **Carregar novo documento** é selecionado em **Tipo de anexo**.
Revisão de documentos	Opção para selecionar um documento de ServiceNow Documentos gerenciados. **Nota:** Este campo aparece quando **Selecionar da revisão do documento** é selecionado em **Tipo de anexo**.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso.
Texto de confirmação	Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.

5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Analisar PDF** para analisar automaticamente as informações e os campos do PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização.
   Cada campo de PDF agora pode ser mapeado para o campo de mapeamento correspondente na tabela base de instalação de licenças e permissões.
6. **Opcional:** Na lista relacionada **Mapeamentos de modelo em PDF**, defina mapeamentos de campo PDF adicionais.
   Para obter mais informações, consulte Define a PDF field mapping .
7. Selecione **Atualizar**.

Para determinar qual modelo de documento usar para geração, você deve mapear o modelo de documento criado para a tabela de extensão correspondente de item-base

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.

de instalação/itens recebidos. Isso é realizado usando o Mapeamento de modelo de documento em Tabelas de decisão.

8. Navegar até **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo em PDF

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

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

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

O que Fazer Depois
Na lista relacionada **Participantes**, adicione outros participantes. Para obter mais informações, consulte Create participants for a PDF document template .

Definir um modelo de produto para Playbook para licenças e permissões

Um registro de modelo de produto é necessário em uma aplicação de caso de licença/permissão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para um caso de licença/permissão, um modelo de produto é usado para representar um tipo específico de licença/permissão. Ter um modelo de produto específico pode ajudar a oferecer suporte a vários aspectos da implementação do processo de licenciamento, incluindo, entre outros, a definição do produto, vinculação de serviços associados a ele, entrega de instâncias de produto específicas, fluxos de trabalho adicionais, emissão de relatórios etc.

Campos adicionais para descrever o produto permitido podem ser adicionados, se necessário. Por exemplo, para uma carteira de motorista, é possível adicionar um campo de opção para a classe da licença com as opções A, B ou C e, em seguida, criar três registros, um por classe.

Se houver vários tipos de permissões com campos não relacionados, você poderá estender classes de modelo de produto específicas da classe base do modelo de permissão. Por

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.

exemplo, se sua agência oferece licenças de importação/exportação de aves e vida selvagem da mesma organização, considere se você precisa de classes de modelo de permissão específicas que ajudem a definir diferentes atributos em cada produto de permissão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Produtos** > **Modelos de permissão**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecionar **Cabeçalho do Formulário** > **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Selecione **Editar esta seção em Modelo expandido e Classes de ativo**.
5. Marque a caixa de seleção ao lado dos campos **Custo** e **Cliente visível**.
   Esses campos devem ser definidos como verdadeiros para que o constituinte ou contato comercial determine sua pré-qualificação.
6. Preencha os campos.
7. Selecione **Enviar**.

Configuração de Playbooks-on-portal para um tipo de caso personalizado

Como administrador, você pode configurar a experiência de playbooks-on-portal para um tipo de caso personalizado que estende o caso de licença e permissão base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para duplicar o processo do playbook, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na lista Processos, selecione **Playbook de Licenças/Permissões**.
3. Selecione o menu Mais ações e selecione **Duplicar**.
4. Preencha o campo **Rótulo** com o nome desejado para o playbook.
5. Selecione **Duplicar**.
6. Modifique o playbook para o caso de uso de licença específico e selecione **Ativar**.
7. Navegar até **Tudo** > **Geradores de Registros**.
8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos com o seguinte:

Campo	Entrada
Tabela	Caso de licença e permissão ou a tabela estendida de licença e permissão. Esta é a tabela para a qual o gerador de registros será acionado.
Definição de Processo	Playbook criado na seção anterior.
Nome da atividade de criação de registro	Responda a perguntas de qualificação (primeira atividade do Playbook).
Exibição do formulário de criação de registro	LicensePermitRecordGenerator

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.

Campo	Entrada
Campos de modelo: produto	Carteira de motorista
Campos de modelo: serviço	Carteira de motorista – Nova solicitação

10. Selecione **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Definições do serviço**.
12. Selecione **Carteira de motorista - Nova solicitação**.
13. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do gerador de registros do Playbook.
14. Selecione o gerador de registro de playbook pré-criado para o tipo de caso estendido.
15. Em uma nova janela, navegue até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.
16. Selecione **Novo**.
17. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Nome	Aplicação de carteira de motorista
Catálogos	Serviços Governamentais
Categoria	Licenças
Descrição Resumida	Aplicativo para que um indivíduo obtenha permissão para operar legalmente um veículo motorizado em qualquer via, via expressa ou outra via acessível ao público.
Tabela	Selecione a tabela Caso de licença e permissão ou a tabela estendida criada.
Playbook Experience	Espaço configurável do Customer Service Management
Gerador de registro da Playbook Experience	Gerador de registros criados anteriormente
Página do Portal	Admissão de GSM
Título	Aplicação de carteira de motorista

18. Selecione **Enviar**.
19. Selecione o item de conteúdo do playbook criado.
20. Na lista relacionada **Disponível para**, selecione **Editar**.
21. No menu suspenso Coleções, selecione **SNC externo** e adicione-o à Lista disponível.
22. Selecione **Save** (Salvar).
23. Na lista relacionada **Não disponível para**, selecione **Editar**.
24. Selecione **SNC externo** e adicione-o à coleção.
25. Selecione **Save** (Salvar).
26. Verifique se o item de conteúdo do playbook que você criou é exibido na lista Serviços no Portal de serviços de governança.

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.

Instalar e configurar a aplicação Playbook de benefícios sociais

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

Como um usuário com a função de administrador, conclua as seguintes tarefas de configuração para configurar o Playbook de benefícios sociais, depois de instalar a aplicação Public Sector Digital Services Core.

Tarefas de configuração para Playbook de benefícios sociais

Tarefa	Descrição
Instalar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público	Instale Playbook de benefícios sociais (app-psds-social-benefícios) do ServiceNow® Store.
Encaminhe automaticamente as solicitações de benefícios sociais usando Atribuição avançada de trabalho	Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de benefícios sociais a agentes designados.
Configurar Mecanismo de regras de qualificação no Playbook de benefícios sociais	Configure o mecanismo da estrutura de qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para os benefícios sociais específicos solicitados.

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent	
Permitir que usuários finais do setor público criem uma solicitação de benefícios sociais usando Virtual Agent	Use Designer do Virtual Agent para publicar o tópico de conversa pré-criado, **Iniciar uma aplicação de solicitação de benefícios sociais**, que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de benefício social usando o chatbot Virtual Agent.

[End]
[End]

Instalar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público

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

Antes de Iniciar

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

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.

Nota:
Instale a aplicação Playbooks for Customer Service Management para habilitar a experiência do playbook.

- Revise a lista de aplicações do Playbook de benefícios sociais em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

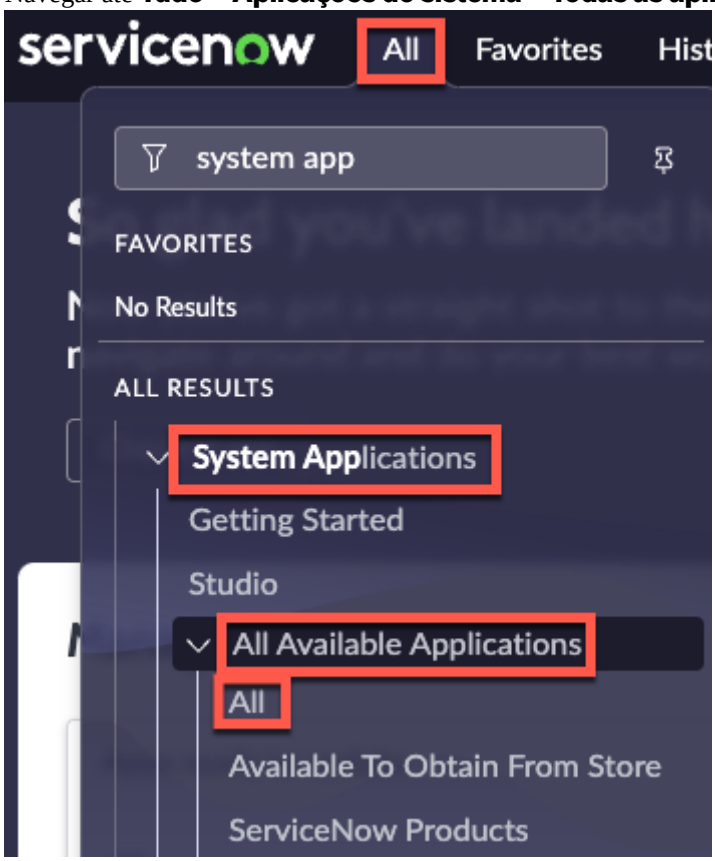
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Benefícios sociais [sn_gsm_social_benefins_case] é instalada com Playbook de benefícios sociais.

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Playbook de benefícios sociais (sn_gsm_soc_bnfts) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

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.

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

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

6. Selecione **Instalar**.

Encaminhe automaticamente as solicitações de benefícios sociais usando Atribuição avançada de trabalho

Use a aplicação ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) para rotear e atribuir solicitações de benefícios sociais a agentes designados.

A aplicação Playbook de benefícios sociais fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de benefícios sociais:

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

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho para casos de solicitação de benefícios sociais, bem como alterar os atributos padrão do canal de serviço Solicitações de benefícios sociais, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações da fila. Para obter detalhes, consulte Configurar canal de serviço de Solicitações de benefício social.

Configurar canal de serviço de Solicitações de benefício social

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de benefício social padrão em Atribuição avançada de trabalho para controlar como as solicitações de benefício social do setor público são roteadas e atribuídas a agentes do governo.

© 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.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ativar o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Playbook de benefícios sociais.

Função necessária: administrador, awa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

Configure o canal de serviço Solicitações de benefício social modificando os atributos padrão conforme necessário.

Configurar Mecanismo de regras de qualificação no Playbook de benefícios sociais

Os critérios de qualificação em Playbook de benefícios sociais permitem que um agente confirme se um candidato está qualificado para o programa de benefícios que está sendo solicitado.

O Playbook de benefícios sociais usa um mecanismo de regras de qualificação, uma série de políticas predefinidas que estão associadas a um benefício específico, para determinar se eles estão qualificados para se candidatar a um ou mais programas de benefícios sociais que sua agência oferece. Essas políticas são um conjunto de regras e lógica predefinidas que determina se um constituinte receberá benefícios ou não. Usar um conjunto de critérios de regras de qualificação para Playbook de benefícios sociais pode ajudar a evitar candidaturas para as quais o candidato não está qualificado para um programa de benefícios sociais específico. Essas políticas podem ser atualizadas conforme as regras e regulamentos que cercam esses programas de benefícios sociais mudam. As políticas em Playbook de benefícios sociais critérios do mecanismo de regras de qualificação são alimentadas pelo Mecanismo de Política como Código (PaCE).

As políticas de qualificação são estabelecidas por:

- Definir, testar e publicar políticas de qualificação na página inicial de gestão de políticas.
- Mapeamento de políticas publicadas para um ou mais tipos de benefício.
- Atualizando as políticas existentes conforme as leis e regulamentações mudam.

Você pode usar o mecanismo de regras de qualificação para gerenciar o ciclo de vida de uma política e criar, atualizar, revisar e executar políticas. Com o mecanismo de regras de qualificação, você pode:

- Avalie todas as mudanças para garantir que elas atendam aos requisitos de gestão de políticas da sua organização.
- Crie uma política, modifique as informações da política ou copie uma política e sua versão para uma nova política.
- Crie uma nova versão de política copiando uma versão de política existente e modificando-a.

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.

- Exiba e defina informações de mapeamento para qualquer política.
- Analise a atividade de política executada e o histórico de execução e versões de política.
- Use marcadores e categorias para gerenciar suas políticas com mais eficiência.

Se o candidato atender a todos os critérios estabelecidos pelas políticas do mecanismo de regras de qualificação, o candidato poderá prosseguir com a candidatura ou o agente poderá prosseguir com a criação de um caso para o candidato. Se o candidato não atender a pelo menos um dos itens critérios de qualificação, nem um agente nem um candidato podem prosseguir na criação de um caso para o programa de benefícios sociais.

Configurar IU de check-list de verificação preliminar em Playbook de benefícios sociais

Configure a check-list de verificação preliminar para determinar se um candidato está qualificado para iniciar uma aplicação para um ou mais benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.
2. Selecione a tabela **Verificação Preliminar de Benefícios Sociais** selecionando o rótulo.
3. Em Entradas, insira um ou mais rótulos para as perguntas de verificação desejadas e selecione **Cadeia de caracteres** como Tipo.
4. Adicione as condições de filtro necessárias usando o Construtor de condições.
   Essas condições determinam o resultado da política.
5. Adicione uma coluna de condição para cada entrada acima selecionando o ícone **Adicionar**.
6. Use o menu suspenso para definir qual combinação de respostas resultará em uma aprovação ou negação.

Resultado

As perguntas são mostradas na primeira página da página de admissão Portal de serviços de governança.

Definir perguntas de qualificação em Playbook de benefícios sociais

Configure as perguntas de critérios de qualificação para usuários que iniciam uma aplicação para benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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.

8. Repita as etapas 6 a 7 até que uma variável seja criada para cada pergunta de qualificação.
9. Crie uma variável com o nome **Qualificado**e insira **Sim/Não** no campo Pergunta.
10. Selecione **Sim/Não** como o tipo de variável.
11. Na lista relacionada **Políticas de IU de catálogo**, selecione **Novo**.
12. Insira uma descrição resumida para a política.
13. Navegue até a guia **Quando aplicar**.
14. Adicione uma condição de catálogo à política de IU para cada pergunta de qualificação e defina a condição como **Sim**.
15. Navegue até a guia **Script** e adicione os seguintes scripts às condições Verdadeiro e Falso.
16. Selecione **Enviar**.
17. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definição de catálogo** > **Produtores de Registros**.
18. Localize o Produtor de registro de licença/permissão e abra o registro.
19. Navegue até a guia **Conjuntos de variáveis** e selecione **Editar**.
20. Localize o Conjunto de variáveis criado para os critérios de qualificação e mova-o para a lista de conjuntos de variáveis selecionando o botão de seta para a direita.
21. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

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

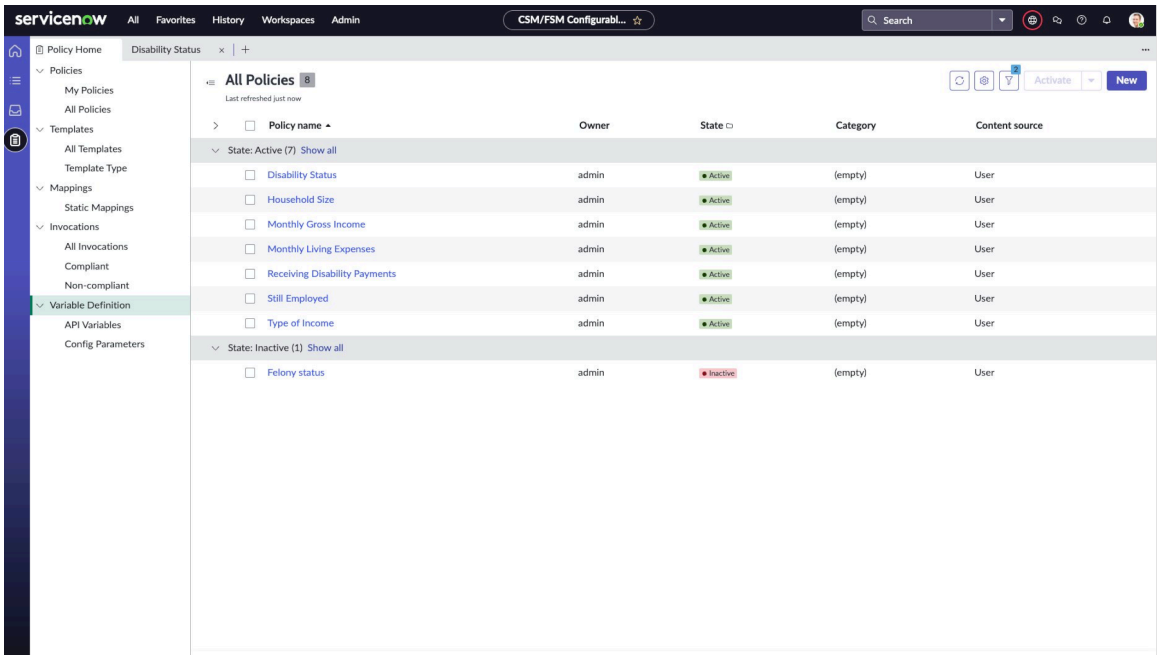
Configurar políticas do mecanismo de regras de qualificação em Playbook de benefícios sociais

Use o Playbook de benefícios sociais Mecanismo de regras de qualificação, com tecnologia PaCE (Policy as Code Engine), para gerenciar o ciclo de vida de uma política e criar, atualizar, revisar e executar políticas. Na Página inicial de política do Espaço configurável do CSM, você pode criar, remover e atualizar as políticas usadas para determinar a qualificação de uma aplicação roteada por meio do Playbook de benefícios sociais.

Você pode definir e gerenciar suas políticas do mecanismo de regras de qualificação em um único console de gestão, a Página inicial de gestão de políticas em Espaço configurável do CSM.

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.



Aqui, você pode:

- Criar políticas.
- Revise as políticas existentes.
- Avalie e implemente mudanças em cada política.
- Determine se uma política deve ser usada como modelo para outra política.
- Entenda por que uma política pode não estar funcionando conforme o esperado.

Você pode criar qualquer número de políticas, que podem ser atualizadas conforme necessário.

Criar uma política de qualificação usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação

Crie uma política de qualificação usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma política do zero usando a Gestão de políticas e definir a lógica dessa política usando a ferramenta Construtor de políticas. A lógica da política é um conjunto de condições usado para determinar se um candidato está qualificado ou não para um ou mais programas de benefícios sociais oferecidos por sua agência. Você pode definir condições para a política usando os campos de condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de política**.
2. Selecionar **Todas as políticas** > **Novo(a)**.
3. Selecione **Nova política em branco** para iniciar a partir de uma política em branco ou selecione um dos modelos de política existentes.

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.

4. Selecione **Criar**.
5. No formulário **Criar nova política**, preencha os campos.

Formulário Criar nova política

Campo	Descrição
Nome da política	O nome da política. **Nota:** O nome da política deve ser exclusivo e é usado como o identificador da política.
Categoria	Permite que você agrupe e gerencie políticas com mais eficiência.
Criação	A data e a hora em que a política foi criada. Preencher automaticamente.
Atualizado em	A data e a hora em que a política foi atualizada. Preencher automaticamente.
Descrição	Detalhes adicionais para esta política.

6. Selecione **Save** (Salvar).
A política recém-criada contém as seguintes guias:

Nome da Guia	Descrição
Detalhes	Exibe os detalhes da política, incluindo o nome da política, categoria, data de criação e uma descrição.
Criador de políticas	Quando você cria uma política, uma versão de política de rascunho é criada e deve ser publicada antes que ela seja atual e possa ser usada. Cada versão de política contém metadados de versão, um script de política e definições de entrada de variável, que podem ser modificadas. Na guia **Criador de políticas**, você pode: ○ Editar a versão da política. **Nota:** As políticas publicadas não podem ser editadas. Para editar uma política publicada, selecione **Criar uma cópia**. ○ Ver detalhes da versão ○ Criar uma nova versão ○ Alternar de low code para o editor de código ○ Salvar a política como modelo ○ Comparar versões ○ Duplicar versões da política

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.

Nome da Guia	Descrição
	Para mais detalhes, consulte Manage PaCE policy versions . **Nota:** Você deve publicar uma versão de política para torná-la atual antes que ela possa ser usada.
Gerenciamento de versões	Exibe versões anteriores da política. Você também pode criar uma nova versão da política.
Mapeamentos	Permite que você defina o modelo de benefício para o qual a política será mapeada.
Execuções	Permite que você revise a atividade de execução da política.

7. Defina condições para a política usando os campos de condição.
8. **Opcional:** Adicione um conjunto de condições selecionando **Novo conjunto de condições**.

Campos de instrução If e else if

Campo	Descrição
Descrição da condição	Descrição do campo.
Origem	Variável que você deseja obter para a condição.
Operador	Lista de operadores para filtrar a origem da condição. A lista muda dependendo da origem selecionada.
Valor	Valor para inserir texto. Selecione o ícone do seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto com várias cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log. **Nota:** Se sua Origem for opção, você não poderá selecionar várias cápsulas de dados.

9. **Opcional:** Adicione uma condição dependente selecionando **ou** ou **e** ao lado da condição.

Campos de instrução then e else

Campo	Descrição
Decisão	Decisão para determinar se a política está **Conforme** ou **Não conforme**.
Nível de log	Nível do log.
Mensagem de log	Campo Mensagem de log para inserir texto ou selecione o ícone do seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto

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.

Campo	Descrição
	com várias cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log.
Tipo de saída	Tipo de saída do log. Você pode selecionar o ícone de mais para adicionar vários tipos de saída ou o ícone de menos para excluir o tipo de saída.
Dados	Campo Dados para inserir texto. Selecione o ícone do seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto com várias cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log.

10. Selecione **Publicar**.

Resultado

Uma política de qualificação foi criada e está pronta para ser mapeada para um ou mais modelos de benefícios do Playbook de benefícios sociais. Consulte Mapear uma política de qualificação para um modelo de benefícios para obter informações sobre como mapear a política publicada para um benefício específico.

Mapear uma política de qualificação para um modelo de benefícios

Para que uma política de qualificação seja invocada corretamente, ela deve ser mapeada para um modelo de benefícios existente. Mapeie uma apólice de qualificação publicada para um ou mais tipos de benefícios sociais que sua agência oferece.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de política**.
2. Selecionar **Mapeamentos** > **Mapeamentos estáticos** > **Novo(a)**.
3. Selecione o modelo de benefício social que você deseja mapear para o menu suspenso.
   Os objetos disponíveis para mapeamento são exibidos.
4. Selecione a apólice para a qual você deseja mapear o modelo de benefício social.

Resultado

O mapeamento recém-criado é válido e ativo, e a entrada de mapeamento é adicionada à lista de mapeamentos de política.

Atualizar uma apólice de qualificação no Mecanismo da estrutura de qualificação para benefícios sociais

Atualize uma apólice de qualificação no Mecanismo da estrutura de qualificação para benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de política**.
2. Selecione **Todas as políticas**e selecione o nome da política.

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.

3. Siga um destes procedimentos, dependendo das informações que você deseja atualizar.

Atualizar uma lógica de apólice no Mecanismo da estrutura de qualificação para benefícios sociais

Faça mudanças na lógica da apólice no Mecanismo da estrutura de qualificação para benefícios sociais. A guia Criador de políticas permite que um administrador teste novos parâmetros lógicos por meio do playground de testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de políticas** e selecione **Todas as políticas**.
2. Selecione o nome da política e selecione a guia **Criador de políticas**.
3. Selecione **Criar uma cópia** para criar uma nova versão da política existente que pode ser atualizada de acordo.
   Um novo rascunho é criado ao qual as mudanças podem ser anexadas.
4. Atualize o valor ou a condição que você deseja mudar ou adicione uma nova lógica à política de qualificação.
5. Selecione o ícone do Playground de teste no painel lateral contextual para testar a política.
6. Selecione os parâmetros da lógica da política e escolha **Executar teste**.
7. Revise o log de saída para garantir que não haja problemas ou erros introduzidos pelos novos parâmetros.
8. Selecione **Publicar**.
9. Selecione **Publicar** novamente, se solicitado.
   A versão anterior da política é arquivada e a versão recém-publicada se torna a versão de produção atual.

Atualizar mapeamento de apólice no Mecanismo da estrutura de qualificação para benefícios sociais

Você pode editar as configurações de mapeamento que mapeiam uma política para um modelo de benefícios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de políticas** e selecione **Todas as políticas**.
2. Selecione o nome da política que você deseja atualizar e selecione a guia **Mapeamentos**.
3. Selecione o ID de mapeamento no campo Entrada.
4. No formulário de entrada de mapeamento exibido, edite os detalhes desejados e selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar** para adicionar um novo modelo de benefício à lista de mapeamentos da política.

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.

Criar um modelo de política de qualificação

Crie modelos de política de qualificação para os formulários de política Playbook de benefícios sociais que você usa com frequência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até a **Página inicial de política**.
2. Navegar até **Modelos** > **Todos os Modelos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Criar novo modelo, preencha os campos.

Formulário Criar novo modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo da política.
Tipo de Modelo	Tipo de modelo organizado por categoria. Os tipos de modelo permitem selecionar uma categoria, se você tiver vários tipos de modelos de política. Você pode criar um tipo de modelo seguindo estas etapas: **a.** Navegar até **Modelos** > **Tipo de Modelo**. **b.** Selecione **Novo**. **c.** Preencha o campo **Nome** e **Descrição**. **d.** Selecione **Salvar**. O tipo pode ser selecionado no campo **Tipo de modelo**.
Descrição	Detalhes adicionais para este modelo.
Tem low-code	Marque esta caixa de seleção se o modelo de política for escrito em low-code. **Nota:** Você pode alternar de low-code para o editor de código ao criar as condições, mas não poderá voltar para low-cod.
Atualizado em	Data e hora em que o modelo de política foi atualizado.
Atualizado por	Usuário que atualizou o modelo de política.
Criação	Data e hora em que o modelo de política foi criado.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Novos modelos estão inativos por padrão. Selecione a caixa de filtro inativo na nova página da política para exibir o modelo inativo.

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.

6. Selecione a guia **Criador de modelo**, preencha as condições na seção Lógica de política e selecione **Salvar**.
   Para obter mais informações sobre os parâmetros e campos de condição, consulte Passing parameters to PaCE policies e Policy logic condition fields.

O que Fazer Depois
Antes de ativar seu modelo, você pode criar uma política para testar o modelo.

1. Navegar até **Políticas** > **Minhas Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Visualizar** para verificar se as informações estão corretas.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione o modelo com o qual você deseja criar uma política e selecione **Criar**.
6. Preencha os campos e selecione **Salvar**.
7. Selecione o novo rascunho da política e selecione a guia **Playground de teste** para testar a política.
8. Navegar de volta para **Modelos** > **Todos os Modelos**. Selecione o modelo que você testou e, em seguida, **Ativar**.

Nota:
A atualização de um modelo não afetará as políticas criadas anteriormente com esse modelo.

Configurar o cancelamento automático de casos de rascunho no Playbook de benefícios sociais

Um administrador pode configurar o cancelamento automático de Playbook de benefícios sociais casos que permanecem no estado de rascunho por mais tempo do que um período definido. O número de dias que o caso pode permanecer no estado de rascunho antes de ser cancelado pode ser configurado por um administrador. O valor padrão é cinco dias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Inclusões de script** e pesquise o registro SocialBenefinsConstants.
2. Selecione o registro para abri-lo.
3. **Opcional:** Alterne para a aplicação Playbook de benefícios sociais para editar o registro, se solicitado.
4. Localize a função `SocialBenefinsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [` no script.
5. Abra uma guia separada em sua instância.
6. Na barra de navegação, insira `cmdb_model.list` para exibir uma lista de todos os modelos de produto nos Serviços digitais para setor público playbooks.
7. Clique com o botão direito do mouse no nome do registro do modelo de produto desejado em Playbook de benefícios sociaise, no menu de contexto, selecione **Copiar sys_id**.
   Por exemplo, para fechar todas as candidaturas de rascunho enviadas para Seguro-desemprego, clique com o botão direito do mouse no registro de Seguro-desemprego e copie o sys_id.

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.

8. Cole o(s) sys_id(s) copiado(s) na função SocialBenefinsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [, adicionando mais conforme necessário.
9. Clique com o botão direito do mouse na barra de menus superior e, no menu de contexto, selecione **Salvar**.
10. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Tudo** e pesquise o registro sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state.
11. **Opcional:** Alterne para a aplicação Playbook de benefícios sociais para editar o registro, se solicitado.
12. **Opcional:** Altere o número no campo **Valor** para definir o número de dias que um caso pode permanecer no estado de rascunho antes do cancelamento e selecione **Atualizar**.

Resultado

O Playbook de benefícios sociais agora está configurado para cancelar automaticamente todos os casos de rascunho que permaneceram no estado de rascunho por mais de X dias.

Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar e configurar a aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Now Assist Admin console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Serviços digitais para setor público recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos de PSDS	Habilidades
Bate-papo	• Resumo do bate-papo • Recomendação de bate-papo • Recomendação da barra lateral
Caso	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução

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.

Serviços digitais para setor público recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos de PSDS	Habilidades
Pesquisar	• Resumo da legislação • Resumo da pesquisa • Extrair respostas de perguntas e respostas de artigos da base de conhecimento na pesquisa

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Para começar a usar Now Assist, você deve instalar pelo menos uma aplicação Now Assist em sua instância. O console Administrador do Now Assist pode orientar sua implementação, começando com a instalação. Fazer Check-out do Now Assist Check-list da jornada

Os plug-ins e apps da loja a seguir são necessários para o uso de Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) e seus recursos, como Pesquisa com IA e habilidades de resumo:

- Administrador do Now Assist Console (sn_nowassist_admin)
- Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) (sn_psds_gen_ai)
- Now Assist para Customer Service Management (CSM) (sn_csm_gen_ai)
- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- AI generativo de conversa do Glide (com.glide.cs.genai)

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) (com.sn_psds_gen_ai).
   [store-future: BEGIN review]

   Para obter informações sobre dependências de plug-in e ordem de ativação de plug-in, consulte.

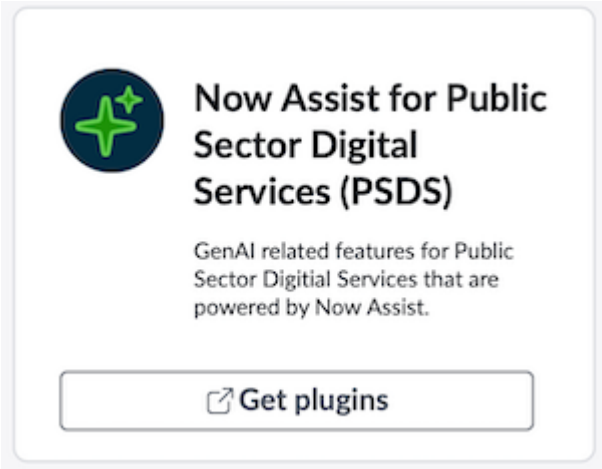
   [End]
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
3. Na página **Configurações**, selecione **Plug-ins**.

   Os plug-ins aparecem como cartões. Revise todos os plug-ins Now Assist na guia **Disponível para você**. Os plug-ins que você já instalou aparecem na guia **Instalados**.

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.



4. Selecione **Obter plug-ins** nos cartões Now Assist para Customer Service Management (CSM) e Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).
5. Na janela de confirmação, selecione **Instalar plug-in** para abrir a página ServiceNow Store do plug-in em uma nova guia do navegador.
6. Instale o plug-in na página ServiceNow Store.

   Algumas aplicações podem exigir que você solicite a aplicação do ServiceNow® Store primeiro. Depois de solicitar a aplicação na página ServiceNow® Store, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** para concluir a instalação.
7. Retorne ao console Administrador do Now Assist.
8. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar**.

Resultado

Seu console Administrador do Now Assist foi configurado com sucesso com os plug-ins necessários. Selecione **Exibir todas as assistências e habilidades (plug-in)** para revisar os recursos do novo plug-in ou feche a caixa de diálogo para retornar ao console Administrador do Now Assist.

O que Fazer Depois

Turn on the Now Assist panel ou ative uma habilidade do Now Assist.

Configurar uma habilidade no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Configure os gatilhos, as configurações e os locais de exibição das habilidades do Now Assist para habilitar capacidades da IA generativa na plataforma do agente Serviços digitais para setor público.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes habilidades podem ser habilitadas e personalizadas em Now Assist para PSDS:

- Resumo do Bate-papo
- Resumo do caso

O console Administrador do Now Assist contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, consulte Now Assist Admin console

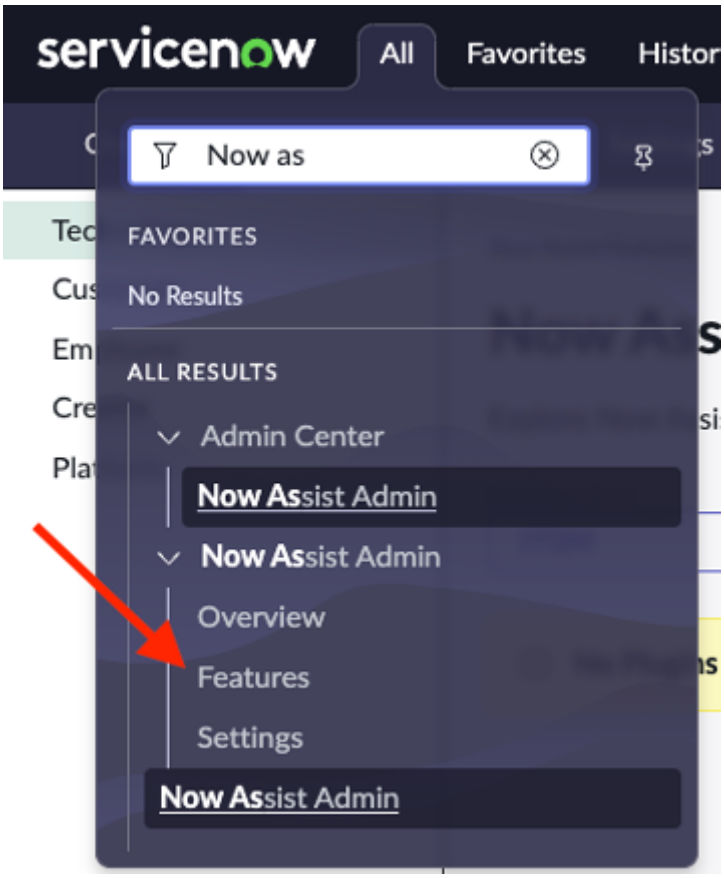
Tradução automática

© 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.

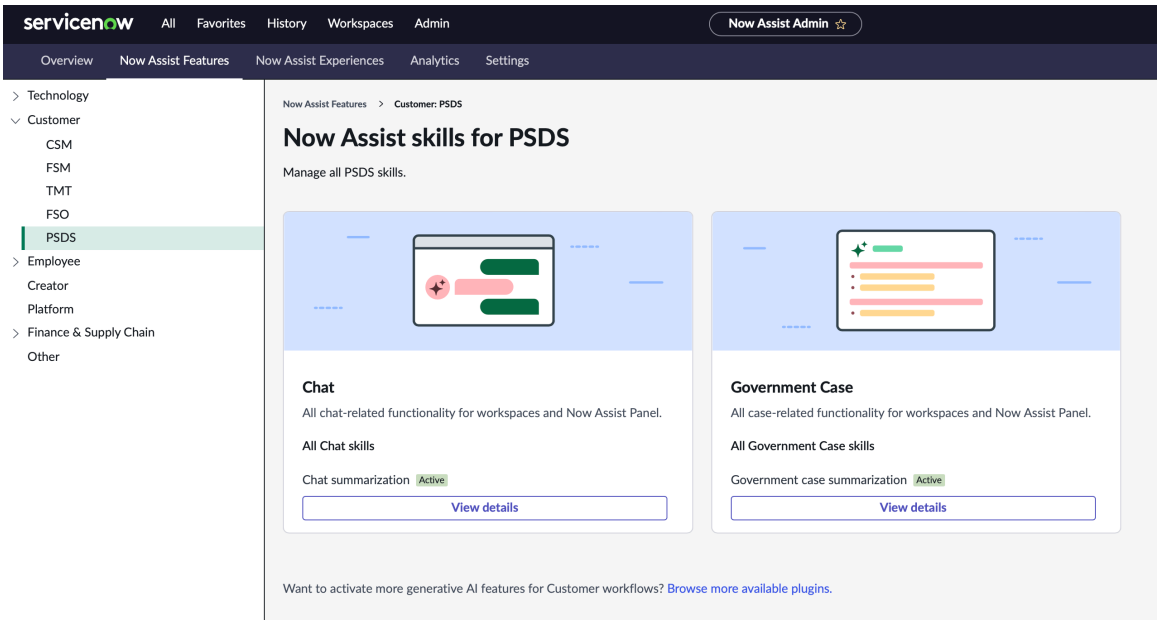


2. Ative e configure as habilidades para o Now Assist para PSDS.
   As seguintes Now Assist para PSDS habilidades podem ser personalizadas:
   - Resumo do caso
   - Resumo do Bate-papo

   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho **Cliente**. Selecione **PSDS** no menu suspenso para acessar as habilidades para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Cada recurso tem habilidades associadas.

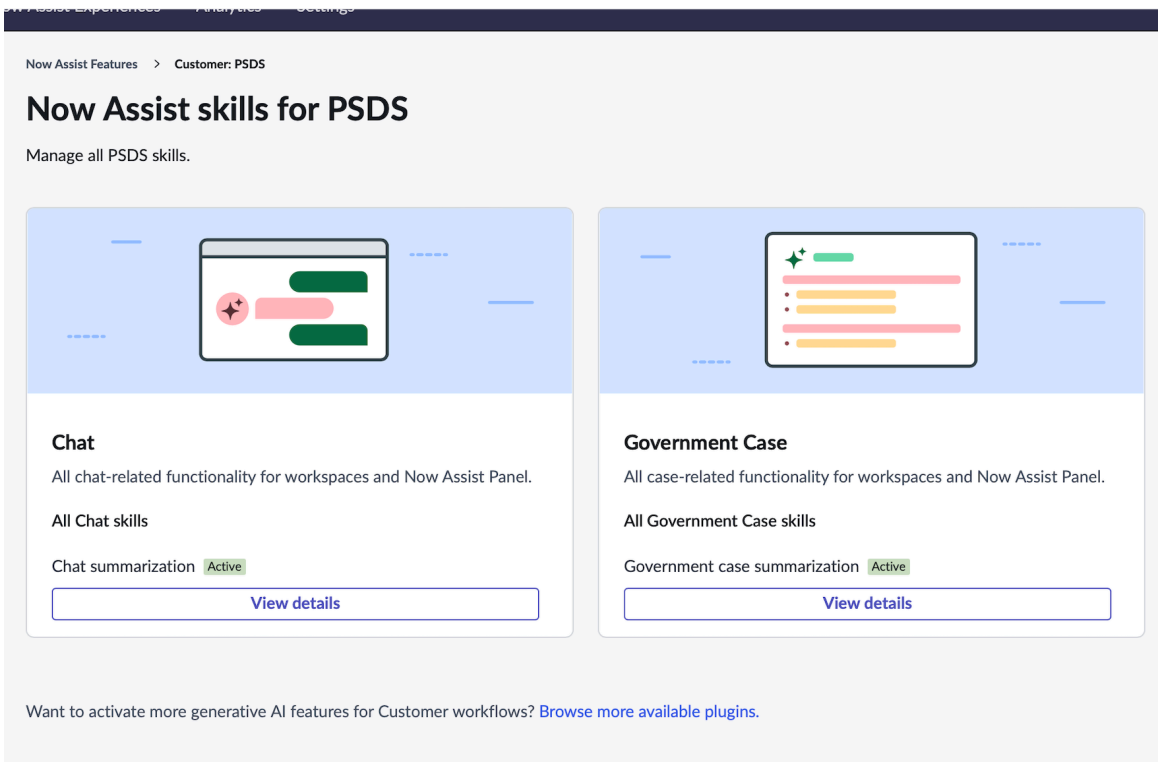
Tradução automática

© 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.



3. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.

Para a habilidade de resumo de caso de governança, selecione **Exibir detalhes** no cartão do recurso Caso de governança.



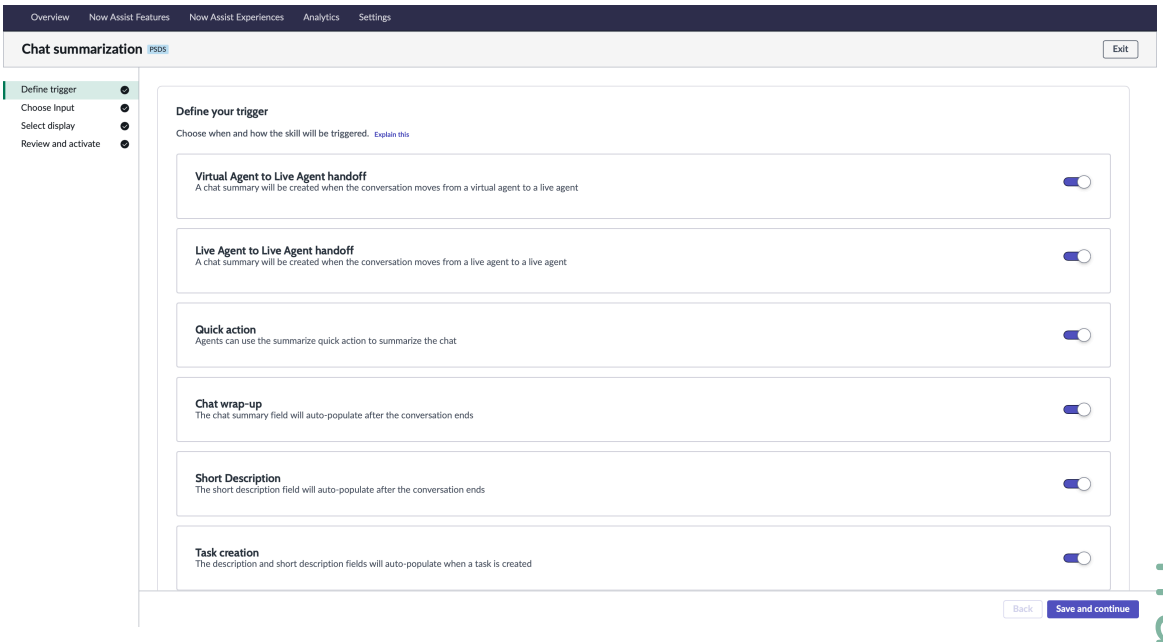
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis do recurso desejado, selecione **Ativar habilidade**.

5. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.

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.

Exemplo de tela de definição de gatilhos para a habilidade de resumo da conversa



6. Depois de configurar todas as entradas ou gatilhos para a habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
7. Defina a disponibilidade da habilidade.

   Nota:
   Esta etapa se aplica ao resumo de caso e à habilidade de geração de anotações de resolução. Se você estiver configurando a habilidade de resumo de bate-papo, verá a próxima etapa como **Escolher entrada**. Você pode selecionar os portais voltados para o cliente que deseja usar como origem dos dados de entrada. O portal de produto padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

   Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou pode selecionar condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade de habilidades** exibe um construtor de condições.
8. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
9. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
   - **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços. Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel . Para

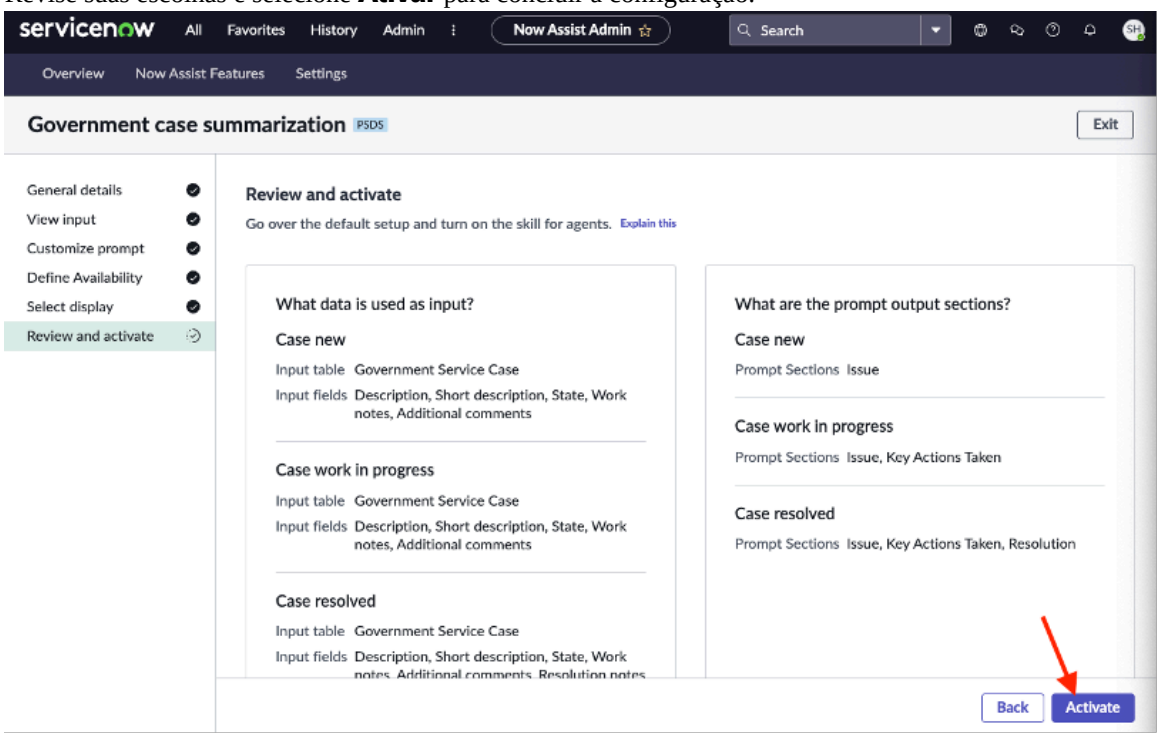
Tradução automática

© 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.

as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

Nota:
Selecionar **No produto** permitirá que o cartão de resumo de caso seja exibido na página do playbook de experiência baseada em processo no Espaço configurável do CSM. Para resumo de caso de governança, selecione **No produto**.

10. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
11. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.



Resultado
Sua habilidade está configurada.

O que Fazer Depois
Você pode voltar para a página Recursos do Now Assist para configurar outra habilidade.

Tópicos relacionados

Now Assist

Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Configurar habilidade de resumo de bate-papo no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a habilidade Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa no espaço configurável do CSM e na IU Núcleo de serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

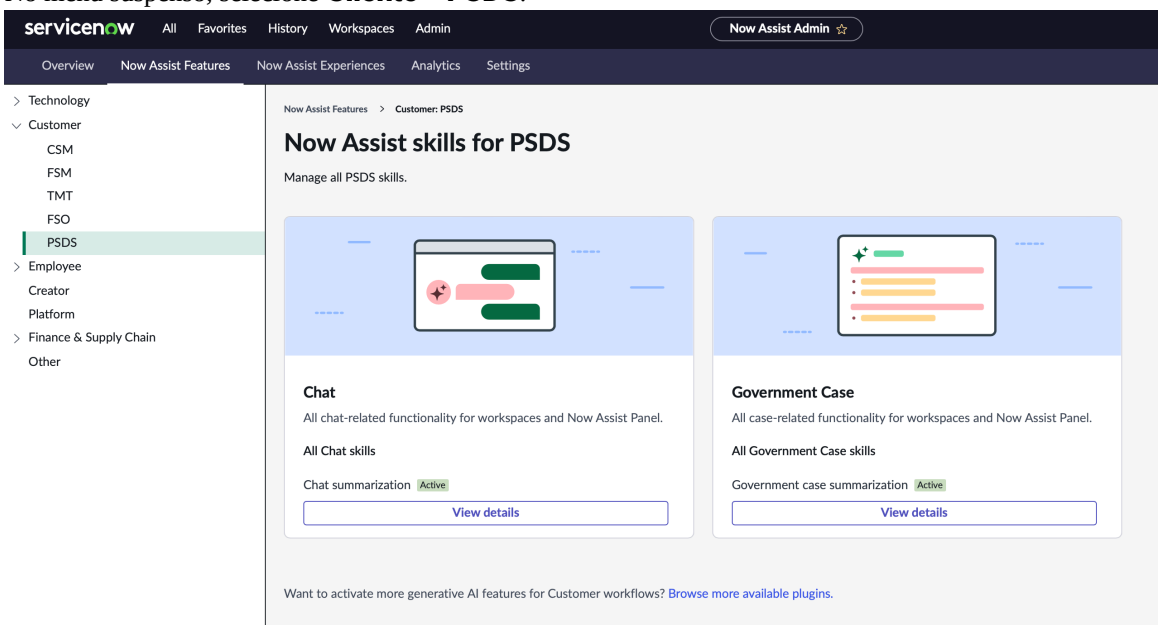
Os agentes podem utilizar o resumo do bate-papo, desenvolvido por Now LLM, para obter uma compreensão contextual dos problemas de suporte em todo o ciclo de vida de um bate-papo, mesmo que isso envolva interações de agente virtual, transferências para atendentes ou várias transferências entre agentes.

No Now Assist para PSDS Console de administração, os administradores podem:

- Defina o gatilho que determina quando um resumo é gerado (transferência de bate-papo, ação rápida, encerramento)
- Definir onde exibir (espaço do CSM e/ou painel do Now Assist)
- Adicionar/remover funções para controlar quem pode exibir a habilidade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No menu suspenso, selecione **Cliente** > **PSDS**.



3. No cartão do recurso de bate-papo, selecione **Exibir detalhes** e selecione **Resumo do bate-papo** em Habilidades ativas.
   Por padrão, a habilidade de resumo de bate-papo está ativada para Now Assist para PSDS. Se não estiver ativo, selecione **Ativar habilidade** na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de bate-papo.
4. Selecione **Definir gatilho**, a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Você pode usar o botão **Voltar** para navegar pelas etapas.
5. Usando as alternâncias, selecione quais ações acionam a habilidade de recomendação de bate-papo.
6. Selecione se você deseja que o resumo seja formatado com marcadores.

   Por padrão, os resumos são gravados com marcadores, mas podem ser configurados para aparecer na forma de parágrafo, desativando essa opção.
7. Vá para **Escolher entrada** selecionando **Salvar e continuar**.

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.

8. **Opcional:** Selecione as fontes de dados adicionais que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) considere ao gerar o resumo do bate-papo.
9. **Opcional:** Selecione portais adicionais para permitir que os resumos do bate-papo sejam gerados para conversas que ocorrem nesse portal.

> **Nota:**
> Se **Adicionar fontes de dados adicionais** estiver ativado, o administrador **deverá** especificar um portal e habilitar um canal específico no menu suspenso Portais para que o solicitante possa iniciar o bate-papo nesse portal. Caso contrário, o agente receberá uma mensagem de erro. Por padrão, o Portal de serviços de governança (GSP) para PSDS é selecionado como o portal e não pode ser desmarcado.

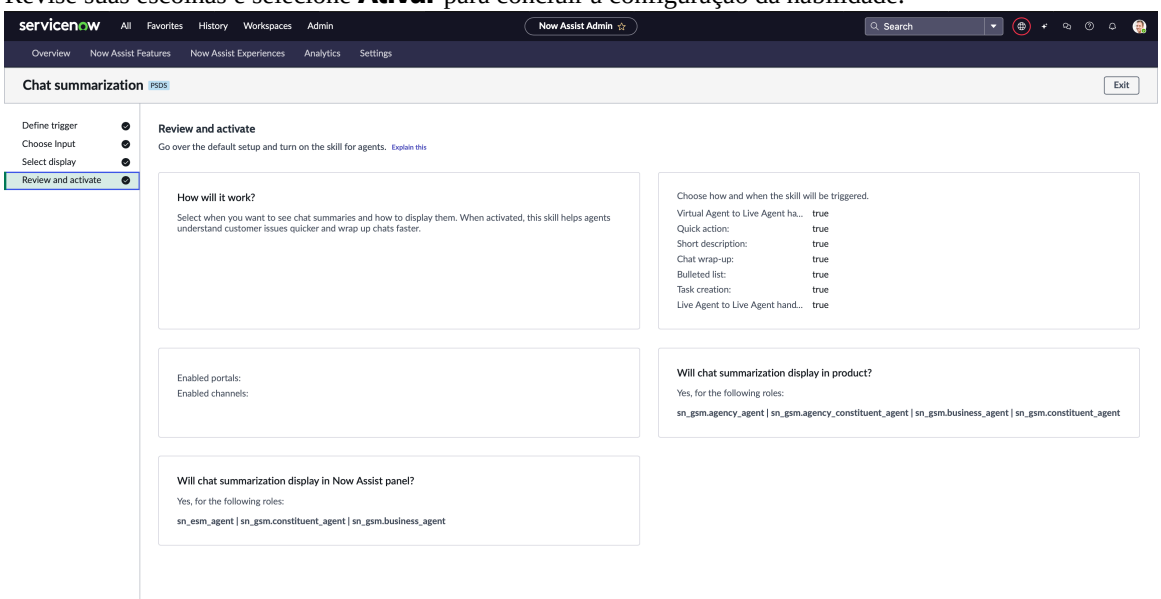
10. Selecione **Salvar e continuar**.
11. Vá para **Selecionar exibição**e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

    Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.

    - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.
    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

      Selecione a seta para baixo para configurar as funções do usuário que podem acessar a habilidade.

    Selecione a seta ao lado da alternância para selecionar funções para quem pode acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no campo **Funções do usuário**. Você pode remover funções existentes selecionando o ícone **X** na bolha de função. Você deve ter pelo menos uma função especificada, mas pode adicionar quantas funções quiser.
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração da habilidade.



Resultado

O resumo do bate-papo está ativo e personalizado para o fluxo de trabalho desejado.

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.

O que Fazer Depois

Analise o desempenho da habilidade de resumo de bate-papo Now Assist para PSDS no console Administrador do Now Assist. Saiba mais sobre como acompanhar o uso de Now Assist em Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Como personalizar uma habilidade de resumo de caso no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar a habilidade de resumo de casos na aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) para que os agentes de serviço de governança possam usar as habilidades de IA generativa no espaço configurável do CSM e na IU Núcleo de serviços digitais para setor público.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de serviço de governança podem usar o resumo de caso, fornecido por Now LLM, para obter uma compreensão contextual dos problemas constituintes em todo o ciclo de vida do caso. A habilidade de resumo de caso gera automaticamente resumos informativos que extraem detalhes importantes de anotações de trabalho, comentários e outros dados de caso, o que pode ajudar os agentes a resolver casos mais rapidamente.

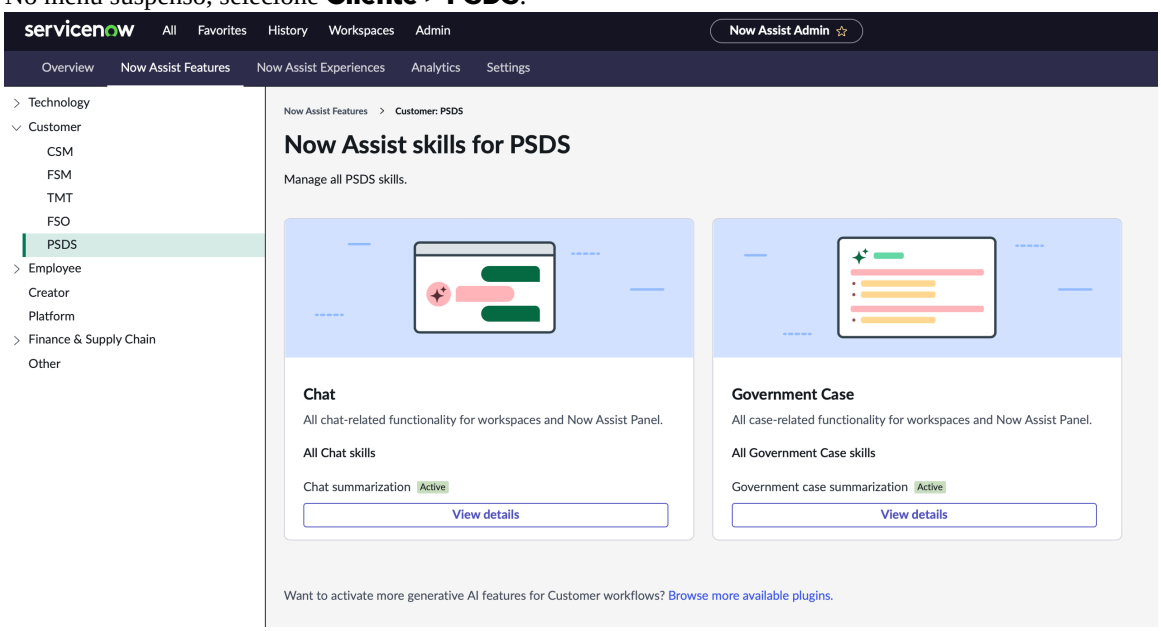
Nota:
O sistema de base inclui uma habilidade de resumo de caso pré-configurada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No menu suspenso, selecione **Cliente** > **PSDS**.



3. No cartão do recurso Caso de governança, selecione **Exibir detalhes**e **Resumo de caso** em Habilidades ativas.
   Por padrão, a habilidade de resumo de caso está ativada para Now Assist para PSDS. Se não estiver ativo, selecione **Ativar habilidade** na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de caso.

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.

4. Na seção Habilidades ativas, localize a habilidade **Resumo de casos de governança**.
5. Selecione o ícone Mais ações para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que pode ser personalizada selecionando **Fazer uma cópia**.

   A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.
6. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir o passo a passo inteiro, a habilidade de resumo de caso será ativada.
7. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).
   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
   b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
8. Exiba os dados de entrada para cada habilidade, como os campos de entrada base e as listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados de Caso novo, Trabalho de caso em andamento e Caso resolvido).

   Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados de Caso novo, Trabalho de caso em andamento e Caso resolvido) da habilidade.

   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

   Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

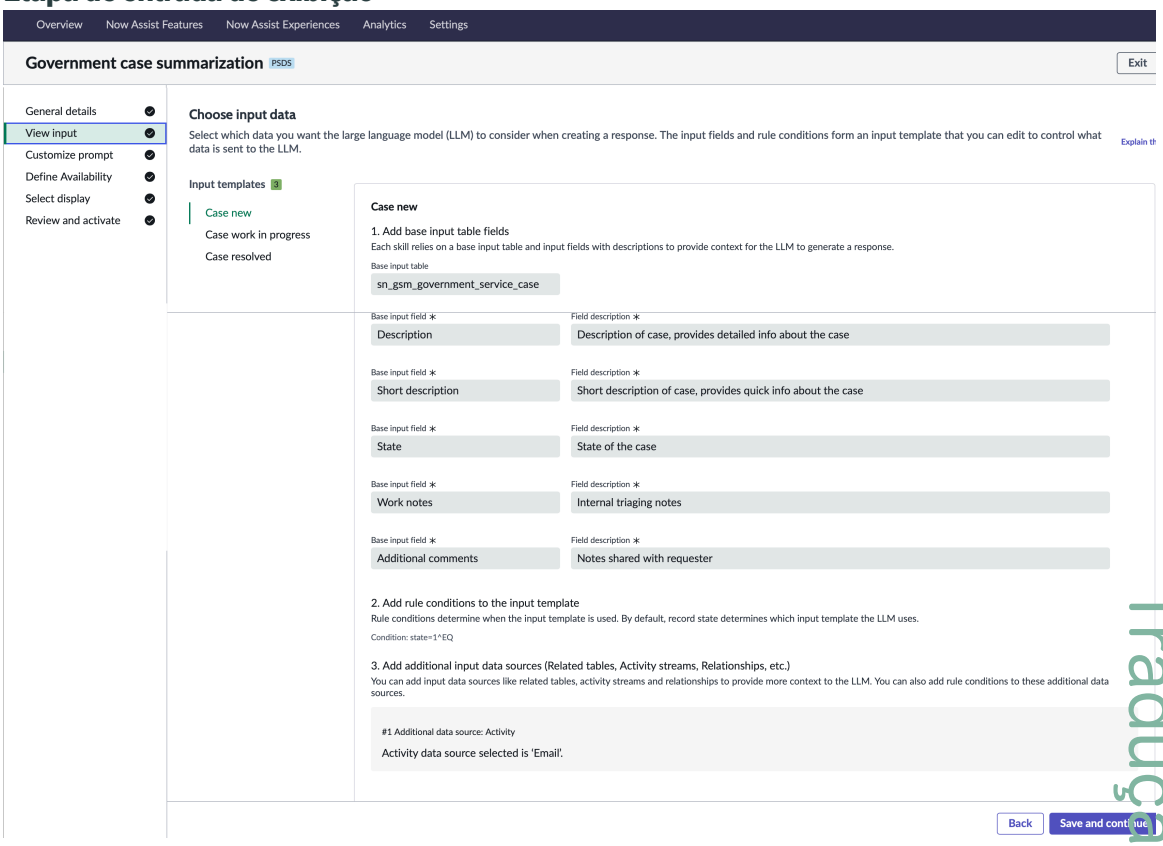
   a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione **+Novo campo de entrada base** e configure os campos da tabela de entrada base.

      Adicione vários campos de entrada base, conforme necessário.

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.

Etapa de entrada de exibição



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela de casos cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do caso fornece informações resumidas sobre o problema.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), configure as condições da regra usando o Construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **+Novo conjunto de condições** e configurando parâmetros adicionais.

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.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Resolvido	O estado é Resolvido.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione **+Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para o Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições da regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho conterá informações ausentes. Por exemplo, como caso base, você vê uma tabela relacionada, como Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique quaisquer condições adicionais para filtrar ainda mais os dados.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o aviso adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione as seções de prompt na lista de seções disponíveis a serem incluídas no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Problema**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

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.

Cabeçalhos obrigatórios de comando

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Problema
Trabalho em andamento	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas
Resolvido	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

Você pode adicionar o **Aguardando no aviso do cliente** aos casos somente se o caso tiver um estado **Aguardando informações**. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode fazer com que Serviço Now LLM gere resultados imprecisos ou não confiáveis.

b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída da resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

10. Defina como a habilidade está disponível para os usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

11. Configure onde exibir o resumo do caso.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto**: quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos formulários e espaços.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Tradução automática

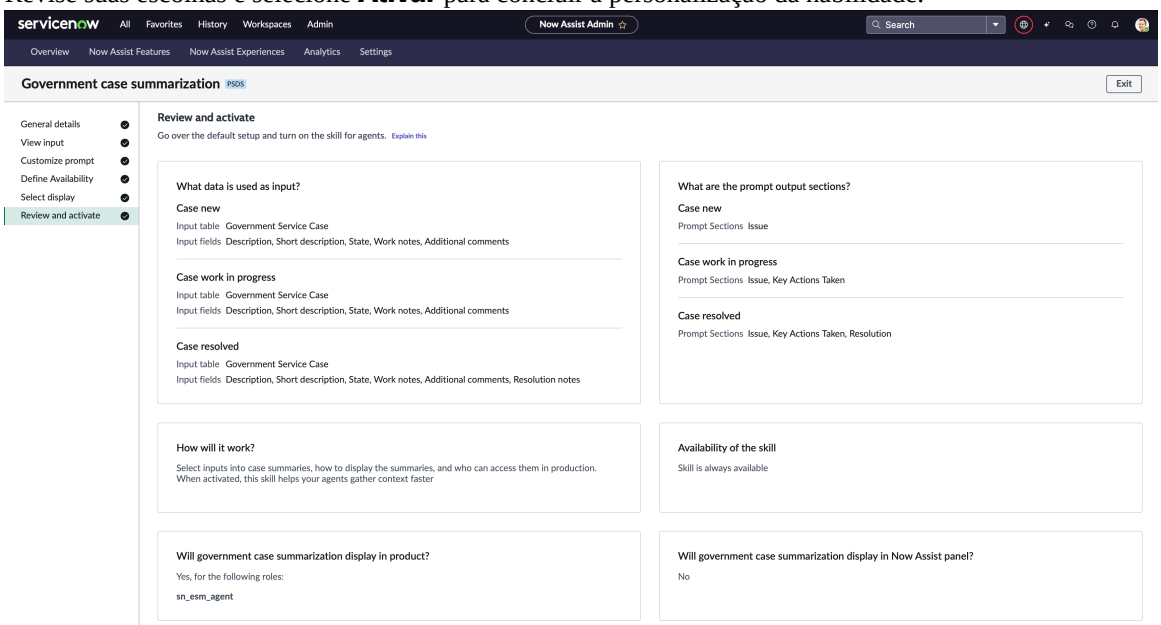
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

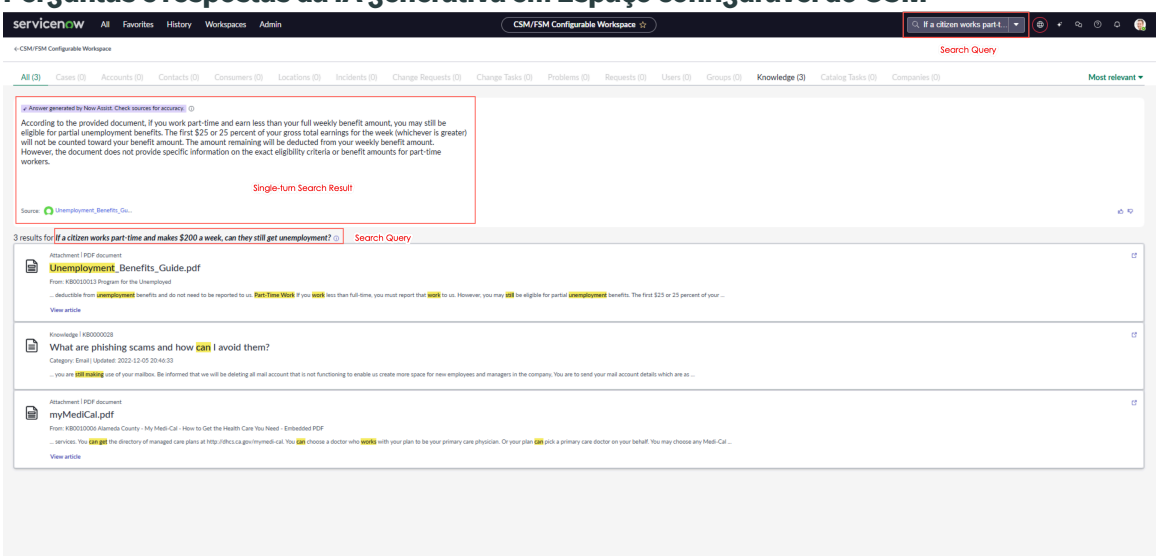
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.



Habilitar e configurar a Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS

Configure e use o mecanismo da Pesquisa com IA na aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Perguntas e respostas da IA generativa em Espaço configurável do CSM



Now Assist para PSDS O é compatível com configurações adicionais da Pesquisa com IA, como a configuração do perfil de pesquisa.

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.

Habilitar Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Habilite a aplicação Now Assist em Pesquisa com IA para extrair respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius de artigos de conhecimento encontrados nas pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionárioe globais.

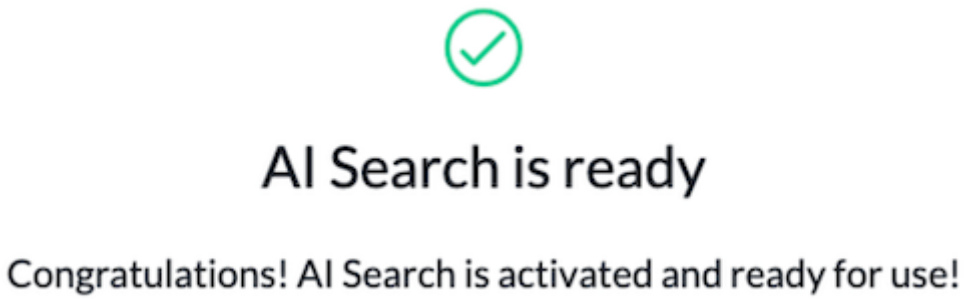
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, a pesquisa do Now Assist está habilitada em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Siga estas etapas somente se a aplicação tiver sido desabilitada anteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
2. Se a tela informar que você não tem a Pesquisa com IA na instância, selecione **Solicitar Pesquisa com IA**.
3. Aguarde até que a Pesquisa com IA seja exibida como ativada e pronta para uso.



Configurar perfis da Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS

Você pode permitir que os usuários da Pesquisa com IA pesquisem conteúdo e metadados de documentos em todas ou em parte das bases de conhecimento, repositórios externos e tabelas remotas.

A Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) armazena configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa. Defina um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa exclusiva que você deseja oferecer aos usuários em uma aplicação da Now Platform. Crie e preencha dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação. Defina os resultados do Genius e as regras de melhoria de resultados.

Um perfil de pesquisa contém configurações que determinam como a Pesquisa com IA gera resultados para uma determinada pesquisa. A configuração da aplicação de pesquisa especifica qual perfil de pesquisa usar e também determina como os resultados gerados são exibidos para os usuários.

Para obter mais informações sobre perfis da Pesquisa com IA, consulte Search profiles in AI Search .

Criar um perfil de pesquisa usando Now Assist para PSDS

Crie um novo perfil de pesquisa para armazenar as configurações de experiência de pesquisa da Now Assist para PSDS Pesquisa com IA.

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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Search Profile form .
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **o Estado** definido como *New*. Uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta (⚠) indicam que o novo perfil de pesquisa nunca foi publicado.

O que Fazer Depois
Seu novo perfil de pesquisa inclui exemplos de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes e um dicionário padrão para manipulação de erros de digitação. Para obter mais detalhes sobre como configurar e preencher esses dicionários, consulte Synonyms , Stop words e Typo handling .

Para tornar o conteúdo pesquisável usando seu novo perfil de pesquisa, vincule uma ou mais fontes de pesquisa a ele.

Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Vincule fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que um agente de serviço de governança pode pesquisar por meio desse perfil.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa disponibiliza o conteúdo filtrado para pesquisas que usam esse perfil de pesquisa. A Pesquisa com IA somente indexa e usa conteúdo das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa ao localizar e gerar resultados de pesquisa padrão e respostas de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa.
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único para uso no painel do Now Assist, selecione o perfil de pesquisa **[CSM AIS] Configuração da pesquisa do espaço configurável**,
3. Na lista relacionada Origens de pesquisa, selecione **Vincular existente**.
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único, selecione a lista relacionada Resultados do Genius e escolha **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha os campos.

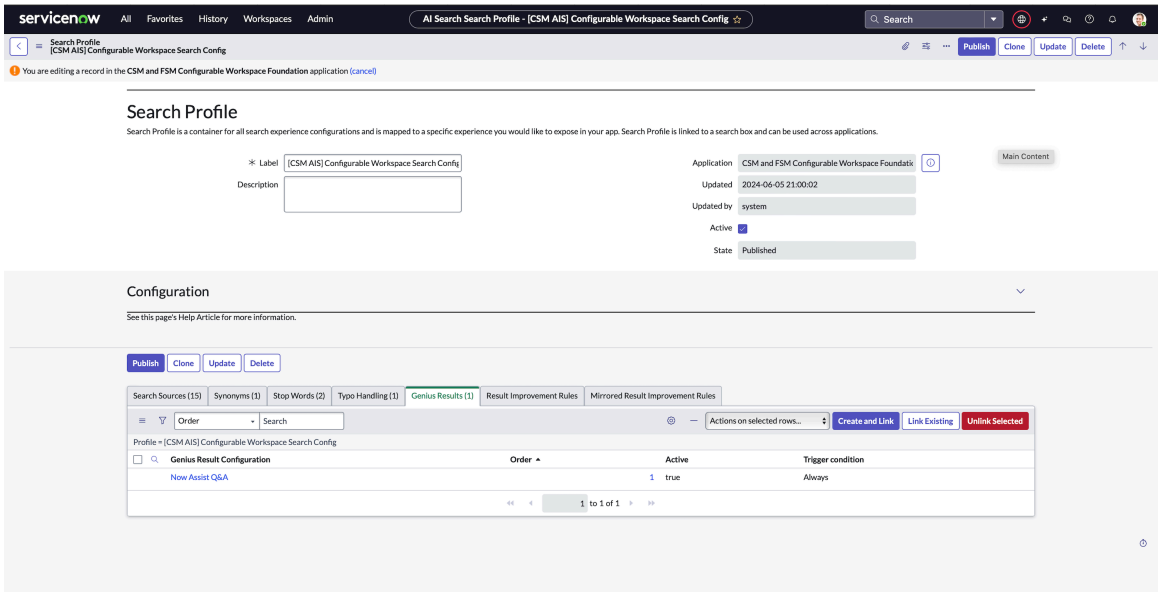
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único, insira **Perguntas e respostas do Now Assist** no campo Configuração de resultado do Genius e defina a ordem como **1**.

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.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Search Profile - Search Source Mapping form .

5. Selecione **Enviar**.



Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa ou Resultados do Genius. Os resultados da consulta de pesquisa refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil.

Publicar um perfil de pesquisa no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Publique um perfil de pesquisa para tornar suas configurações e quaisquer mudanças pendentes em suas configurações ativas em consultas de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

> **Nota:**
>
> Os perfis de pesquisa com o estado *New* exibem um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

2. Abra o perfil de pesquisa que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

Resultado

O perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **o Estado** definido como *Publishede* pode ser usado para filtrar quais fontes de pesquisa estão sendo indexadas pela Now Assist para PSDS Pesquisa com IA.

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.

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Use as entradas e os gatilhos de cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral de habilidades e gatilhos

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas ou gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso de Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Transferência de atendente para atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita de um atendente para outro.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	Campos**Descrição resumida** e **Descrição** que são preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Conversas de bate-papo	As conversas de bate-papo do Virtual Agent são dados de entrada por padrão.
Portais	Portais a serem usados como a origem dos dados de entrada. Você não pode desmarcar o portal de produto padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

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.

A tabela a seguir lista a propriedade que você pode selecionar para controlar como um resumo do bate-papo é exibido.

Propriedade para a habilidade de resumo de bate-papo

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada. Quando esta opção está definida como Desativada, o resumo do bate-papo pode ser exibido em forma de parágrafo.

Habilidade de resumo de caso

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho

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.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
	• Comentários adicionais • E-mail

Re-rotular itens para uso no setor público após o upgrade

Depois de fazer upgrade da sua instância, você pode rotular novamente determinados itens no Espaço configurável do CSM para uso no setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certos menus e itens de menu no Espaço configurável do CSM são rotulados novamente para uso no setor público. No entanto, após o upgrade da instância, esses itens serão revertidos para os rótulos originais usados para Customer Service Management (CSM). Você pode rotular novamente os itens a seguir para uso no setor público, alterando-os nas Categorias de Lista de UX para Organizações de Cliente e Serviço.

Mudanças de rótulo no espaço configurável do CSM para setor público

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. No menu de contexto Tabelas, selecione **Rótulo** e, na caixa **de pesquisa**, insira `*Lista de UX` para pesquisar listas e selecione o registro Categoria de lista de UX.
3. No registro Categoria de lista de UX, role para baixo até a seção Links relacionados e selecione **Mostrar lista**.
   a. Em Categorias de lista de UX, selecione o registro **de cliente**.
   b. No formulário Categoria de Lista de UX para Cliente, vá para a seção Listas de UX e selecione o registro **de Consumidores**.
   c. No campo **Título** do formulário Categoria de Lista de UX para Consumidores, altere `Consumidores` para `Constituintes` e selecione **Atualizar**.
4. Em Categorias de lista de UX, selecione o registro **de Contas**.
   a. No campo **Título** do formulário Contas da lista de UX, altere `Contas` para `Empresas`.
   b. Selecione **Atualizar**.

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.

5. Em Categorias de lista de UX, selecione o registro **Organizações de serviço**.
   a. No campo **Título** do formulário Organizações de serviço da lista de UX, altere Organizações de serviço para Agência.
   b. Selecione **Atualizar**.
6. No formulário Agência de categoria da lista de UX, vá para a seção Listas de UX e faça o seguinte:
   a. Selecione o registro **de local de negócios interno**.
   b. No campo **Título** do formulário Local de negócios interno da lista de UX, altere Local de negócios interno para Agência interna.
   c. Selecione **Atualizar**.
   d. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas de a até c para o registro de **local de negócios externo**.
   No campo **Título**, altere Local de negócios externo para Agência externa.
   e. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas de a até c para o registro **de Equipe externa da organização de serviço**.
   No campo **Título**, altere Equipe externa da organização de serviço para Equipe externa.

Re-rotular itens do portal do local do serviço de negócio para uso no setor público após o upgrade

Usando a Configuração assistida, você pode opcionalmente modificar a página “Detalhes do local de negócios” no Portal de serviços de local de negócios para ser rotulada novamente como “Detalhes do local da agência” usando termos de Serviços digitais para setor público durante a configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este script rotulará novamente a página "Detalhes do local de negócios" no Portal de serviços de local de negócios para "Detalhes da agência". Referências a "Locais de negócios" serão alteradas para "Agências". A seção "Base de instalação" da página será alterada para "Itens recebidos". A seção "Produtos" será removida; não há caso de uso equivalente a este nos Serviços digitais para setor público.

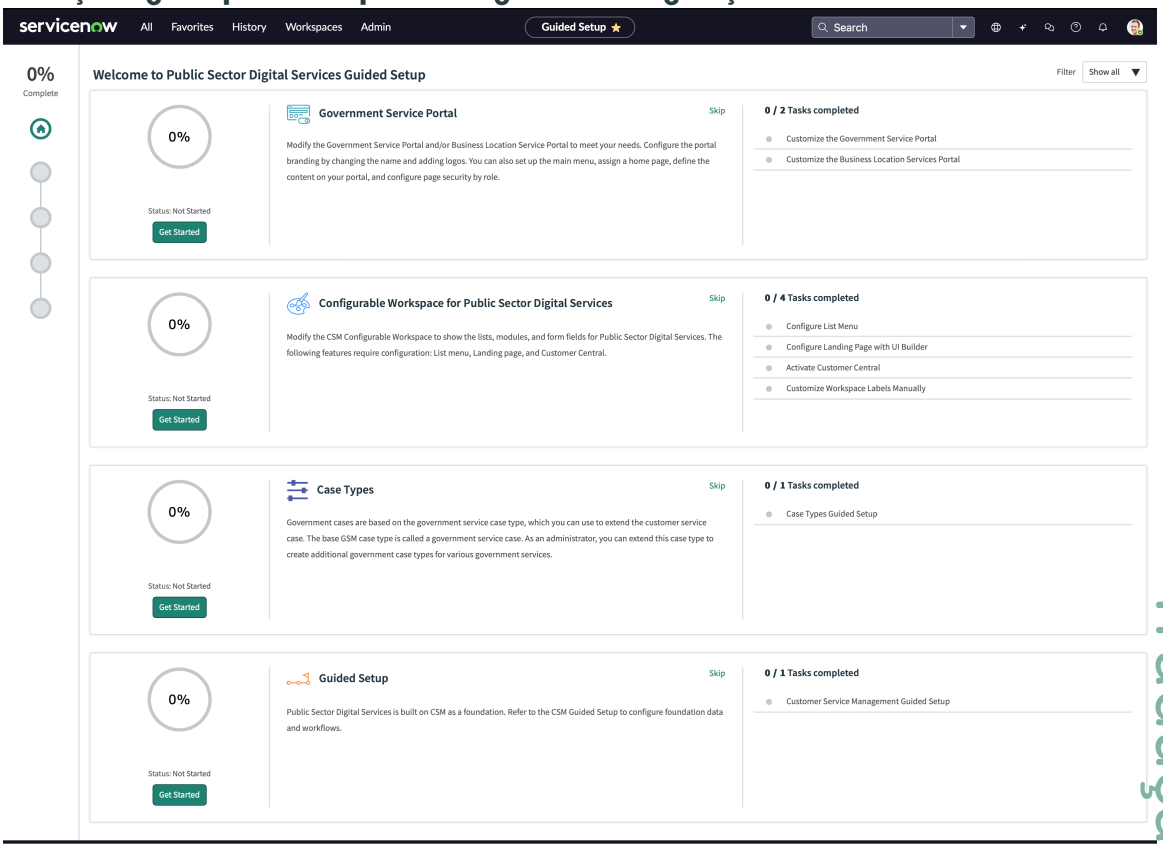
Procedimento

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

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.

Serviços digitais para setor público Página da Configuração assistida



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

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

Associar um local de agência a um serviço público

Associe seus locais de agência de serviço governamental a uma definição de serviço usando a aplicação Serviços digitais para setor público (PSDS). Com esta associação, a equipe da agência de serviços governamentais pode atender às solicitações dos constituintes de documentos, registros ou serviços que são oferecidos em um local específico da agência e pode gerar um caso em nome de um constituinte ou empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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.

Procedimento

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

Formulário de locais da agência que oferecem serviço público

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

5. Selecione **Enviar**.
   Os critérios de locais de agência são adicionados à lista relacionada de locais de agência que oferecem serviço público.

Definições de serviço para Serviços digitais para setor público

As definições de serviço são registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Ao usar uma definição de serviço, você pode conectar um serviço público a um tipo de caso para estender os tipos de serviços que podem ser solicitados e os tipos de casos que podem ser criados para oferecer suporte a esses serviços. Você também pode configurar os tipos de suporte para esses serviços.

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.

Visão geral de uma definição de serviço

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

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

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

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

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

Importante:

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

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

Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Serviços digitais para setor público.

Tarefas de definição de serviço para administradores

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

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.

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

Você pode realizar as seguintes tarefas:

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

Definir os processos e dados para um caso de serviço público

Você pode usar um caso de serviço público, que se baseia no tipo de caso Serviço de governança, para estender o caso de atendimento ao cliente da aplicação Customer Service Management. Ao usar um tipo de caso, você pode definir os processos e dados necessários para resolver suas solicitações de serviço público.

Visão geral de um tipo de caso

Um tipo de caso representa os dados e os processos necessários para resolver um tipo específico de constituinte ou solicitação de negócios. Além de usar definições de serviço, você pode usar o recurso de tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de serviço de governança com os quais sua agência lida. Para obter mais informações sobre definições de serviço, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

O tipo de caso de serviço de governança base é chamado de caso de serviço público e é uma extensão do tipo de caso de Atendimento ao cliente da aplicação Customer Service Management. A aplicação Serviços digitais para setor público também tem um tipo de caso de solicitação de serviço, um tipo de caso de solicitação de informações e um tipo de caso de licença e permissão, que são extensões do tipo de caso de serviço de governança básico.

Como administrador, você pode estender este tipo de caso base para criar tipos de caso adicionais para vários serviços de governança que sua agência oferece .

Criar um tipo de caso envolve a criação de uma tabela que é uma extensão de um caso existente ou a criação de uma tabela de tipo de caso totalmente nova. Normalmente, você também deve criar funções, módulos, espaços e outras entidades necessárias para o tipo de caso.

Você pode usar tipos de caso e definições de serviço para definir os dados e processos necessários para resolver uma solicitação de serviço de governança. Para obter mais

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.

informações sobre definições de serviço em Serviços digitais para setor público, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Tarefas de tipo de caso para administradores

Você pode configurar um tipo de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela de caso base de serviço de governança. Em seguida, você pode configurar uma série de processos e componentes para esse tipo de caso.

- Para obter uma visão geral desse processo, consulte Configuração assistida de tipos de caso de serviço de governança.
- Para obter mais detalhes sobre como configurar tipos de caso usando a Configuração assistida, consulte Configuring customer service case types .

Um agente pode usar este tipo de caso personalizado para criar um caso para resolver um constituinte ou solicitação de negócios. .

Plug-in de tipos de caso de serviço de governança

O plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) é ativado quando você habilita o plug-in Public Sector Digital Services Core (sn_gsm).

A ativação deste plug-in adiciona o módulo Tipos de caso ao navegador de aplicações. Você pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso, bem como estender o tipo de caso base de serviço de governança.

Para obter mais informações sobre os plug-ins instalados com a aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público, consulte Componentes instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Configuração assistida de tipos de caso

Ativar o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente adiciona a seção Tipos de caso à Núcleo de serviços digitais para setor público Configuração assistida.

Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Administração** > **Configuração assistida** e use as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de serviço de governança usando a configuração assistida, incluindo funções, listas de controle de acesso (ACLs), notificações, ações e produtores de registro.

Para criar e configurar um tipo de caso, execute as tarefas a seguir.

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso base (sn_gsm_government_service_case).
- Configure as ações de IU, as políticas de IU e os client scripts para o novo tipo de caso.
- Configure as exibições e regras de exibição, funções e controles de acesso (ACLs), regras de negócio e muito mais para o novo tipo de caso.
- Configure os processos para o tipo de caso, incluindo os produtores de registro, fluxos de estado e informações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o fluxo Obter tipos de caso e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

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.

Para obter mais informações sobre como usar a Configuração assistida para Serviços digitais para setor público, consulte Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida.

Aplicações do tipo de caso de serviço de governança

A tabela a seguir lista as aplicações disponíveis no ServiceNow Store que usam o tipo de caso Serviço de governança e suas extensões.

Aplicações do tipo de caso de serviço de governança

Aplicação	Descrição
Playbook de benefícios sociais (app-psds-social-benefícios)	Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com aplicações para um ou mais programas de benefícios sociais enviados por usuários finais do setor público.
Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida do caso de solicitação de licença ou permissão. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de licença e permissão para capturar os detalhes de uma solicitação de nova licença.
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de informações. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de informações para capturar os detalhes de solicitações de vários tipos de registros públicos federais, estaduais e locais que não se enquadram em nove isenções.
Playbook de solicitação de serviço (sn_gsm_srvc_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de serviço para capturar os detalhes das solicitações para os vários tipos de manutenção da comunidade. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de serviço público. A tabela de casos de solicitação de serviço [sn_gsm_service_request_case] é instalada com o Playbook de solicitação de serviço.

Revise a lista de aplicações Playbook de solicitação de serviço , Playbook de solicitação de informações , Playbook de licenças e permissões ou Playbook de benefícios sociais em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Fases de caso de serviço público

O tipo de caso de serviço de governança passa pelas fases listadas na tabela a seguir.

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.

Fases do caso de solicitação de serviço público

Fase	Descrição
Admissão	Fase padrão para um novo caso.
Revisar	Fase em que o estado é atualizado de Rascunho para Em aberto porque o caso está atribuído e foi aceito pelo agente nomeado no campo **Atribuído a**.
Processo	Fase em que o estado é atualizado de Aberto para Trabalho em andamento.
Decisão	Fase em que o estado é atualizado de Trabalho em andamento para Resolvido.

Estados de caso de serviço público

O tipo de caso de governança passa pelos estados listados na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulteCiclo de vida de um caso de serviço público.

Estados de caso de solicitação de serviço público

Estado	Descrição
Rascunho	Estado padrão para um novo caso.
Novo(a)	Caso que passa de Rascunho para Novo quando o usuário seleciona **Enviar**.
Aberto	Caso que passa de Novo para Aberto quando é atribuído e aceito pelo agente no campo **Atribuído a**.
Trabalho em andamento	Caso que passa de Aberto para Trabalho em andamento quando o agente seleciona **Iniciar trabalho**.
Aguardando Informações	Caso que passa de Trabalho em andamento para Aguardando informações quando o agente seleciona **Solicitar informações**.
Resolvido	Caso que passa para o estado Resolvido quando o agente seleciona **Propor solução**.
Encerrado	Caso que passa para o estado Encerrado quando o solicitante seleciona **Aceitar solução** ou **Encerrar caso**.
Cancelado(a)	Caso que é movido para o estado Cancelado. Isso pode acontecer por meio de tempo limite automático ou se o solicitante selecionar **Cancelar**.

[store-future: BEGIN review]

Casos de uso em Serviços digitais para setor público

Existem várias maneiras de integrar com Serviços digitais para setor público, dependendo das necessidades da sua empresa. Esta seção descreve alguns dos casos de uso mais comuns.

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.

Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Nota:
O ambiente de cada cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram somente implementações genéricas para os casos de uso declarados. A implementação real pode ser diferente.

- Caso de uso 1
- Caso de uso 2
- Caso de uso 3
- Caso de uso 4

[End]

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Use as propriedades do sistema adicionadas com a ativação da aplicação Serviços digitais para setor público para configurar o controle de acesso aos dados da aplicação.

Essas propriedades estão disponíveis para Serviços digitais para setor público.

Nota:
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Propriedade	Descrição
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	Controla o acesso aos dados do playbook para o recurso Information Request Playbook. Se esta propriedade estiver definida como falsa, as ACLs de todos os escopos serão consideradas ao conceder acesso aos dados do playbook na tabela mestre do escopo. Isso exporia os dados do Information Request Playbook. • Tipo: booleano • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	Controla como os dados da aplicação Serviços digitais para setor público são acessados. Se esta propriedade estiver definida como falsa, o acesso aos dados da aplicação nas tabelas globais da aplicação Serviços digitais para setor público poderá ser acessado com base nas ACLs (access

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.

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Propriedade	Descrição
	control lists, listas de controle de acesso) dessas tabelas globais. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, o acesso aos dados que residem em tabelas globais só será avaliado com base nas ACLs enviadas diretamente no app Serviços digitais para setor público. Definir esta propriedade como falsa pode levar à divulgação de informações de ACLs excessivamente permissivas. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	Determina se somente as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) no plug-in Licença e Permissão serão usadas na determinação do acesso ao escopo ou se as ACLs de todos os escopos serão consideradas. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, os dados dos Playbooks de licença e permissão serão protegidos nas tabelas mestres do escopo, considerando somente as ACLs do escopo sn_gsm_lic_prmt para conceder acesso. Se esta propriedade estiver definida como falsa, os dados dos Playbooks de licença e permissão serão expostos nas tabelas mestres do escopo, considerando as ACLs de todos os escopos para conceder acesso. Por exemplo, o administrador de TI pode acessar os dados dos Playbooks para licenças e permissões quando esta propriedade está definida como falsa. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]

[store-future: BEGIN review]

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.

Plug-ins instalados com Serviços digitais para setor público

Esses plug-ins são instalados com Serviços digitais para setor público, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público

Plug-ins instalados com Playbook de benefícios sociais

Plug-ins instalados com Playbook para licenças e permissões

Plug-ins instalados com Information Request Playbook

Plug-ins instalados com Playbook de solicitação de serviços

Plug-ins necessários para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Plug-ins necessários para Serviços digitais para setor público e apps relacionados

Plug-ins opcionais disponíveis para Serviços digitais para setor público e apps relacionados

[End]

[store-future: BEGIN review]

Dados de demonstração instalados com Serviços digitais para setor público

Os dados de demonstração disponíveis com Serviços digitais para setor público fornecem amostras dos tipos de dados para ilustrar seu uso.

Playbook para licenças e permissões

Os dados de demonstração incluídos com Playbook para licenças e permissões fornecem uma amostra do processo de ponta a ponta de uma solicitação de licença de captura. Para obter mais informações sobre este caso de uso, consulte Casos de uso em Serviços digitais para setor público.

Information Request Playbook

Os dados de demonstração incluídos com Information Request Playbook fornecem.

Playbook de solicitação de serviços

Os dados de demonstração incluídos com Playbook de solicitação de serviços fornecem.

[End]

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.

Integração do Serviços digitais para setor público a outras aplicações

Amplie os recursos de Serviços digitais para setor público e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Serviços digitais para setor público fornece integrações com as seguintes aplicações:

Gestão de serviços de campo

A integração da aplicação Serviços digitais para setor público com a aplicação Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócio.

integração com Gestão de serviços de campo

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

A integração da aplicação Serviços digitais para setor público com a aplicação Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócio.

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

Direitos de uso de produto incluídos nesta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Serviços digitais para setor público (PSDS) e a aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), os agentes de PSDS poderão criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados aos casos.

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

Usuários externos com as funções snc_external e outras funções PSDS e Customer Service Management (CSM) relevantes podem exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao caso relacionados às suas contas.

Configuração da integração com a Gestão de serviços de campo

Para configurar a integração da aplicação Serviços digitais para setor público com a aplicação Gestão de serviços de campo, conclua estas etapas:

1. Ativar o Atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de serviços de campo. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Adicione ações de IU às tabelas de tipo de caso PSDS quando necessário. Dependendo da sua experiência, você também pode adicionar algumas ações aos playbooks relevantes.
3. Adicione a lista relacionada Ordens de serviço às tabelas de tipo de caso PSDS para todas as exibições relevantes na IU clássica e/ou no espaço.

Tradução automática

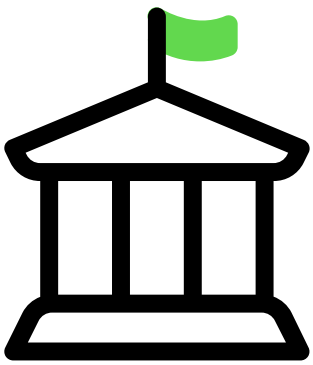
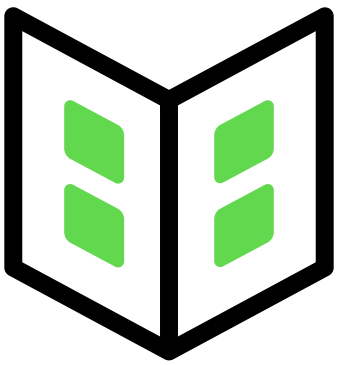
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se você for um agente de campo FSM, poderá exibir os dados de cliente PSDS relevantes das ordens de serviço, sendo atribuído às funções corretas de visualizador de dados do cliente.

Nota:
Um administrador deve atribuir as funções de visualizador de dados do cliente PSDS apropriadas aos agentes de campo do FSM para que eles possam exibir os dados relevantes do cliente PSDS das ordens de serviço. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Como usar o Serviços digitais para setor público

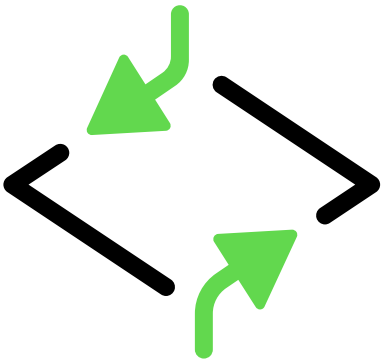
Saiba como as agências do setor público ajudam constituintes e empresas com serviços digitais e resolvem seus problemas.

Portal de serviços de governança	Playbooks	Espaço configurável do CSM
		
Relate problemas, solicite registros públicos, pesquise informações e busque assistência de um agente de serviço governamental - tudo em uma interface personalizável.	Oriente os agentes do governo durante o ciclo de vida de uma licença e permissão, registro do governo, informações públicas ou caso de solicitação de serviço não emergencial.	Configure o espaço configurável do CSM e expanda a IU do espaço para otimizar os processos de serviço de governança do agente.

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.

Portal de serviços do local da agência

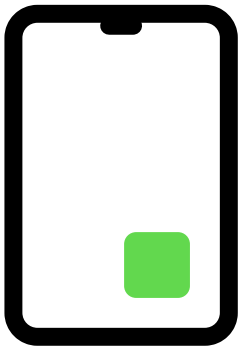


Uma solução completa para gerenciar locais internos e externos da agência.

Virtual Agent

Use Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.

Mobile Agent



Permita o desenvolvimento de aplicações do setor público para a entrega de serviços digitais aos constituintes, como benefícios, licenças e solicitações de serviço.

Now Assist

Use o Now Assist para PSDS para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de experiências proativas usando IA generativa.

Como usar o Portal de serviços de governança no Serviços digitais para setor público

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

Tradução automática

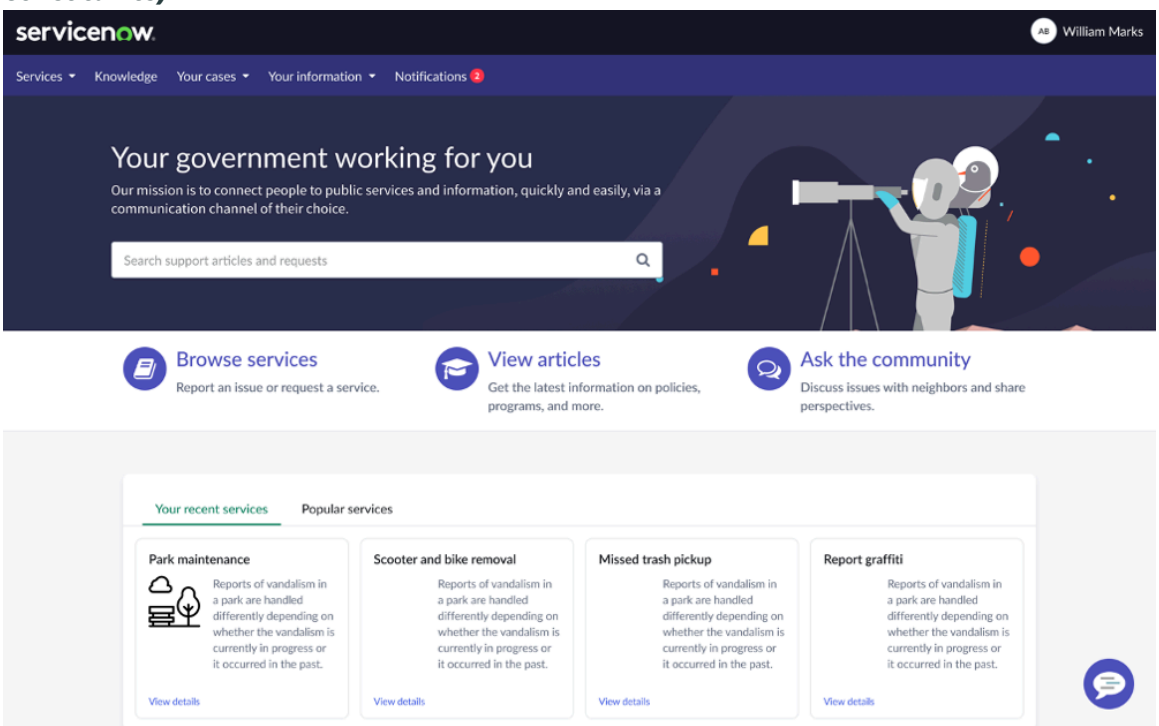
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o Portal de serviços de governança como um constituinte

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

Este exemplo mostra um exemplo de página inicial padrão para um usuário registrado do Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança.

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



Os constituintes na página inicial padrão de Serviço de governança podem selecionar as seguintes opções de comunicação:

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

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

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

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.

Página inicial do Portal de serviços de governança para constituintes registrados

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

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

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

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.

- Solicite serviços como reparo de ruas, remoção de lixo, inspeções de edifícios e outras manutenções públicas.
- Solicite informações e registros públicos de agências públicas locais, estaduais e federais.

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

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

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no Portal de serviços de governança catálogo de serviços, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança.

Como usar o Portal de serviços de governança como um negócio

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

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

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

Como personalizar o Portal de serviços de governança

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

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.

Registrar-se no Portal de serviços de governança

Registre-se no Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança para que você possa pesquisar informações, solicitar assistência de um agente de serviços de governança ou rastrear o status da sua solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

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

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

Registro automático de uma conta corporativa no portal de serviços de governança Serviços digitais para setor público

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

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

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.

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

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

Como constituinte registrado, exiba seu perfil, atualize suas informações e altere sua senha diretamente no Serviços digitais para setor público portal de serviços de governança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gsm.constituent

Procedimento

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

Rastreie seus casos no Portal de serviços de governança no Serviços digitais para setor público

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gsm.constituent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A seleção de um caso abre um formulário com as seguintes seções:

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

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.

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

Procedimento

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

Sua lista de categorias de casos

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

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.

Categoria	Descrição
	○ Estado ○ Relatado em

2. Na lista de casos, selecione o número do caso sobre o qual você deseja exibir mais informações.
3. **Opcional:** Se você quiser adicionar uma mensagem para um agente, insira a mensagem e selecione **Publicar**.
   Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também são incluídas na conversa e você pode ver as respostas de outros agentes aqui.

Envie uma aplicação de benefícios sociais no Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança

Envie uma candidatura para um ou mais programas de benefícios sociais oferecidos por uma agência governamental usando Portal de serviços de governança em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como constituinte, você pode usar os Serviços digitais para setor público playbooks na experiência de portais de serviço no Portal de serviços de governança para se inscrever em um ou mais programas de benefícios sociais oferecidos por uma agência que atende a você. Você pode se inscrever em mais de um programa usando as informações da aplicação primária e ver se está qualificado para programas adicionais com base nas informações fornecidas, dependendo do que a agência oferece. Você também pode usar o portal para exibir o status das candidaturas existentes, exibir o cartão de resumo de benefícios do constituinte, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar seu perfil e informações de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Navegar até **Serviços** > **Benefícios sociais**.
3. Selecione o programa de benefícios sociais para o qual você deseja enviar uma candidatura.
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato primário usando as perguntas de qualificação e selecione **Verificar qualificação**.
   O cartão de benefícios exibirá a possível qualificação para cada um dos benefícios sociais oferecidos pela agência. Um agente revisará os detalhes do seu caso para tomar a decisão final.
5. Se o candidato for considerado qualificado para o benefício associado à candidatura aberta no momento, selecione **Iniciar candidatura**.
   Se o candidato não estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, a aplicação não poderá avançar. O cartão de benefícios exibe outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode estar qualificado, além ou em vez do benefício associado à aplicação aberta no momento.
6. **Opcional:** Se você estiver enviando esta candidatura em nome de outro constituinte ou para um contato comercial, marque a caixa de seleção **Estou solicitando em nome de outra pessoa**.

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.

7. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, localização e informações de contato.
8. **Opcional:** Marque a caixa de seleção para indicar que o candidato prefere ser contatado por SMS.
9. Selecione a próxima atividade.
10. **Opcional:** Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário. Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, filhos, dependentes, membros da família ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o candidato primário.
11. Selecione a próxima atividade.
12. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Sim**e, no formulário, preencha os campos.
    Se ninguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Não**.
13. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver contribuições antes de impostos sobre qualquer uma de suas rendas atuais, selecione **Sim**e insira todas as contribuições antes de impostos que afetem a renda da residência do candidato.
    Se ninguém na residência do candidato tiver contribuições antes de impostos, selecione **Não**.
14. Selecione a próxima atividade.
15. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Sim**.
    Se ninguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Não**
16. **Opcional:** No formulário, preencha os campos, fazendo isso para cada item de despesa.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista.
17. Selecione a próxima atividade.
18. Se alguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Sim**e, no formulário, preencha os campos.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista. Se ninguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Não**.
19. Selecione a próxima atividade.
20. Carregue todos os documentos de suporte que verifiquem a identidade do candidato e de todas as partes relacionadas ou forneça contexto adicional para a solicitação.
21. Selecione a próxima atividade.
22. No formulário, selecione as opções que melhor descrevem o histórico criminal, as preferências de comunicação e as necessidades de acessibilidade do candidato.
23. Selecione a próxima atividade.
24. Revise a candidatura em sua totalidade e corrija os erros antes de enviar a candidatura e selecione **Marcar como concluído**.
    Selecione o ícone de lápis para navegar de volta para uma atividade que precisa ser corrigida.
25. Marque a caixa de seleção para confirmar que você leu e concorda com as divulgações e insira sua assinatura. Se um administrador tiver configurado a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
26. Selecione **Enviar**.
    Sua solicitação agora será encaminhada para um agente de caso de Benefícios sociais, que processará sua aplicação. Agora você será direcionado para a página do caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deverá retornar ao portal para verificar informações, confirmar uma data de entrevista ou carregar quaisquer documentos adicionais necessários para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.

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.

27. **Opcional:** Selecione **Aplicar agora** para usar as informações da candidatura atual para se candidatar a outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato primário pode estar qualificado.
    Você pode se inscrever para mais de um. Cada nova aplicação é aberta em uma nova guia do navegador. A opção de criar um caso anexado expira após um determinado período de tempo.
28. **Opcional:** Selecione **Ignorar** para ignorar esta atividade.
    O estado do caso da aplicação de benefício adicional muda para "Não enviado". Um novo caso não pode mais ser criado e anexado à aplicação primária.
29. Selecione **Marcar como concluído** quando as aplicações desejadas forem enviadas.
    O caso é movido para a fase **de Revisão**, onde um agente revisará os detalhes da sua solicitação.

Como criar uma solicitação de serviço de governança com Serviços digitais para setor público

Você pode criar um caso sobre uma pergunta ou problema da comunidade no Portal de serviços de governança em Serviços digitais para setor público. O Portal de serviços de governança oferece suporte a envios por usuários registrados e anônimos.

Antes de começar

Função necessária: nenhuma

Sobre esta tarefa

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

Os constituintes podem enviar solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Portal de serviços de governança, por meio de Virtual Agentou usando o App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent com Serviços digitais para setor público, consulte Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent.

Criar uma solicitação de serviço como um usuário registrado

Crie uma solicitação de serviço como um usuário registrado na aplicação Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Como constituinte, você pode enviar solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Portal de serviços de governança, por meio de Virtual Agentou usando o App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent com Serviços digitais para setor público, consulte Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent.

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.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Selecionar **Serviços** > **Solicitações de Serviço** para expandir a lista de categorias de solicitações de serviço oferecidas por Serviços digitais para setor públicoe selecione a categoria desejada.
3. Selecione o problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
   Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no Portal de serviços de governança, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

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

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

Resultado

O caso foi criado, atribuído a um número de caso e agora pode ser visualizado na lista **Seus casos** no Portal de serviços de governança. Para obter informações sobre como rastrear o caso conforme ele passa pelas várias fases, consulte Rastreie o status de uma solicitação de serviço público no Portal de serviços de governança.

Criar uma solicitação de serviço como um usuário público

Crie uma solicitação de serviço como um usuário público na aplicação Serviços digitais para setor público. Você pode enviar uma solicitação de serviço anonimamente sem fazer login na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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.

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

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. No cabeçalho do portal, selecione **Serviços**.
3. Expanda a lista de categorias de Solicitações de Serviço oferecidas por Serviços digitais para setor público selecionando **Solicitações de Serviço**e selecione a categoria desejada.
4. Selecione o problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

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

Nota:
Você pode optar por deixar os campos de Informações de contato em branco ou adicionar seu e-mail para receber atualizações sobre o status do caso. A adição de anexos não é compatível com um usuário público.

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

Nota:
Se você não forneceu nenhuma informação de contato, não poderá rastrear o status desta solicitação ou ver os detalhes do caso depois de selecionar **Enviar**. Se você quiser verificar o status desta solicitação após enviá-la, registre-se para obter uma conta. Para obter instruções, consulte Registrar-se no Portal de serviços de governança.

Criar uma solicitação de informações com Serviços digitais para setor público

Crie um caso solicitando registros públicos de agências públicas federais ou estaduais no Portal de serviços de governança em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Procedimento

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

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.

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

Criar uma solicitação de licença no Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança

Solicite uma licença ou permissão de uma agência governamental usando o Portal de serviços de governança. Com Serviços digitais para setor público playbooks em portais de serviço, você obtém orientação passo a passo durante o processo de fluxo de caso e as informações contextuais necessárias para concluir cada fase do fluxo e suas atividades associadas. O portal também permitirá que você veja como os preços e as taxas mudam com base em suas seleções.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

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

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.

12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas.
13. Marque a caixa de seleção para confirmar a declaração comercial e a declaração juramentada de DDR.
14. Insira sua assinatura.
    Se um administrador tiver configurado a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

Resultado

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

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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Procedimento

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

Sua lista de categorias de casos

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

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.

Categoria	Descrição
	○ Número da solicitação de serviço ○ Descrição Resumida ○ Constituinte ○ negócio ○ Contato comercial ○ Estado ○ Relatado em

3. Em **Seus casos**, selecione o número do caso desejado.
   A tabela a seguir descreve os campos exibidos:

Campos de caso do Portal de serviços de governança

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

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

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

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.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Ações de caso de solicitação de serviço

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

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.

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

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.

Ação	Descrição
	Esta ação está disponível quando o estado de um caso não é Resolvido, Encerrado ou Cancelado.

Essas ações são herdadas pelos tipos de caso criados pela extensão do tipo de caso de serviço.

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

Ações disponíveis com plug-ins de caso correspondentes

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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços de governança.
2. Navegar até **Serviços** > **Licença e permissões**.
3. Selecione **Solicitar licença/permissão**.
4. Se solicitado, confirme a qualificação.
5. No formulário, preencha suas informações de contato e as informações da solicitação.
   Se o nome a ser exibido na permissão for diferente do nome do solicitante, insira-o aqui.
6. Marque a caixa de seleção para **Estou solicitando em nome de outra pessoa**.
7. No menu suspenso Tipo de indivíduo, selecione **Constituinte**ou **Comercial**.
8. Insira o nome do constituinte ou da empresa para a qual você está enviando a candidatura.
9. **Opcional:** Adicione quaisquer partes relacionadas adicionais.
   As partes relacionadas podem incluir parceiros comerciais, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados e associados ao seu negócio.

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.

10. **Opcional:** Carregue todos os documentos que verifiquem a identidade do solicitante e da parte relacionada ou forneça contexto adicional para sua solicitação.
    A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
11. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
    Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se você estiver isento de taxas, marque a caixa de **seleção Solicitar isenção de taxa** para reivindicar uma isenção.
13. Marque a caixa de seleção para confirmar a declaração comercial e a declaração juramentada de DDR.
14. Insira sua assinatura.
    Se um administrador tiver configurado a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

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

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

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

As notificações por e-mail são acionadas automaticamente pelo Portal de serviços de governança e Playbook de solicitação de serviços em Serviços digitais para setor público. As notificações podem resultar de uma ação do agente, uma resposta necessária de um agente, constituinte ou contato comercial ou de uma atualização no status de um caso.

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

- Abre um caso para um constituinte
- Comentários sobre o caso de um constituinte
- Move o caso para outra fase
- Fornece uma resolução para o caso de um constituinte
- Encerra o caso de um constituinte
- Cancela o caso de um constituinte
- Solicita mais informações sobre o caso não resolvido

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

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.

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

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

Para os agentes, as notificações por e-mail no Portal de serviços de governança ou Playbook de solicitação de serviços também podem ser acionadas por determinados SLAs. Para obter mais informações sobre ANS para agentes, consulte Acordos de nível de serviço para casos de serviço de governança.

Acordos de nível de serviço para casos de serviço de governança

Um acordo de nível de serviço (ANS) é um registro que você usa para garantir um horário específico em que um serviço ou informação deve ser fornecido ou que um agente deve concluir uma tarefa. A aplicação Serviços digitais para setor público usa SLAs com casos de solicitação de serviço de governança.

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

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

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

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

- Um caso de solicitação de serviço está na fase de admissão por mais de dois dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de revisão por mais de oito dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de processamento por mais de oito dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de decisão por mais de dois dias.
- O comentário ou a consulta de um constituinte não foi respondido por dois dias.
- Um ANS atinge 50% da duração especificada na definição do ANS.

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.

- Um ANS atinge 75% da duração especificada na definição do ANS. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente de agentes.
- Um ANS foi violado. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente de agentes.

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

Para saber mais sobre SLAs, consulte Service Level Management concepts .

Obter ajuda com solicitações de serviço público usando Virtual Agent

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

Nota:
Requer o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Obter ajuda com solicitações de serviço usando Virtual Agent

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

Antes de Iniciar
Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

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

Procedimento

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

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

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.

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

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

Obter ajuda com solicitações de licença e permissão usando Virtual Agent

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

Antes de Iniciar

Função necessária: constituinte, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

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.

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

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

Como usar Playbooks para Serviços digitais para setor público

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

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

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

Quatro aplicações estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem criar e usar playbooks:

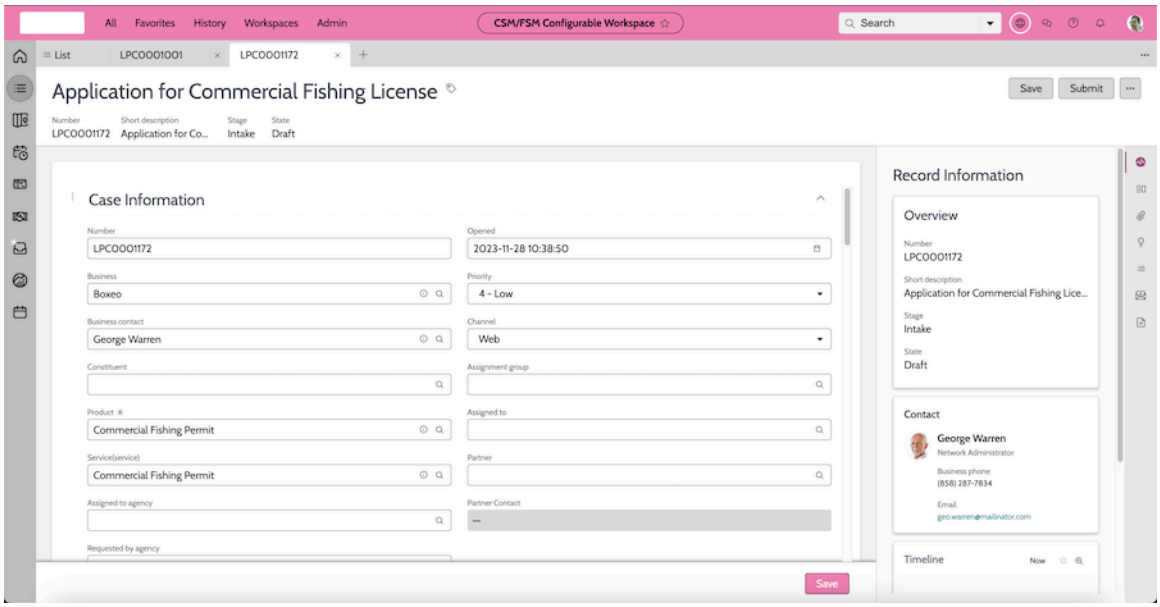
- Playbook de benefícios sociais
- Playbook para licenças e permissões
- Information Request Playbook
- Playbook de solicitação de serviços

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

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

Tradução automática

© 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.



Fases do playbook

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

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

Fases do playbook

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

Layout do playbook

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

A exibição de atividade padrão para Playbooks em Serviços digitais para setor público é a exibição de experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações de constituinte ou de negócios e informações de tarefa de caso na frente da área de trabalho do playbook enquanto você trabalha nela.

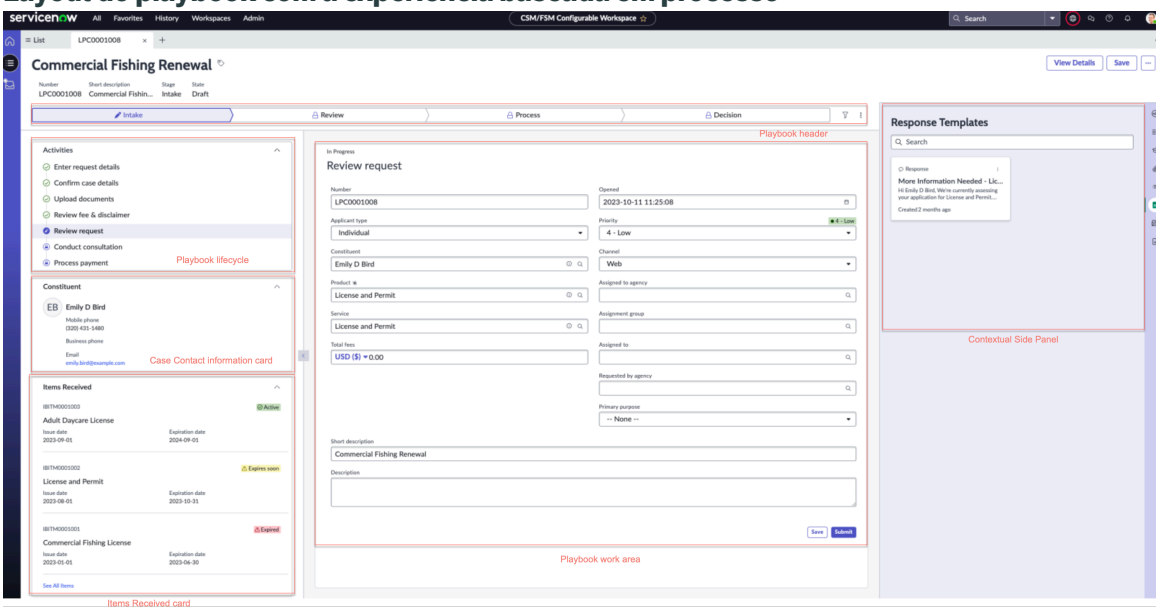
Tradução automática

© 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.

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

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

Layout do playbook com a experiência baseada em processo



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

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
Cabeçalho do playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fases horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.

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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
Ciclo de vida do playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase.] • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Cartão do contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• *Playbook de solicitação de serviços* **somente** • Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.

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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
Cartão de itens recebidos	• *Playbook para licenças e permissões* **somente** • Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.

Serviços digitais para setor público Playbooks

A plataforma Serviços digitais para setor público inclui os seguintes playbooks:

Playbook de benefícios sociais

A aplicação Playbook de benefícios sociais fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de benefícios sociais enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

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

Playbook para licenças e permissões

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

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

Information Request Playbook

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

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.

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

Playbook de solicitação de serviços

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

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

Para obter mais informações sobre como instalar e configurar Playbooks para Serviços digitais para setor público, consulte Configuração da Serviços digitais para setor público.

Como usar o Playbook de benefícios sociais

Se você for um agente ou gerente de casos de benefícios sociais, poderá usar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de benefícios sociais.

Visão geral

O Playbook de benefícios sociais aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de benefícios sociais usando o Espaço configurável do CSM. Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

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

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.

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

Fases do playbook

Como outros Serviços digitais para setor público playbooks, este playbook contém quatro fases (Admissão, Revisão, Processo e Decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama que ilustra o fluxo de trabalho Playbook de benefícios sociais de base. Este fluxo de trabalho pode ser modificado por um administrador para corresponder a um caso de uso de benefícios sociais específico.

As fases Playbook de benefícios sociais estão listadas na tabela a seguir.

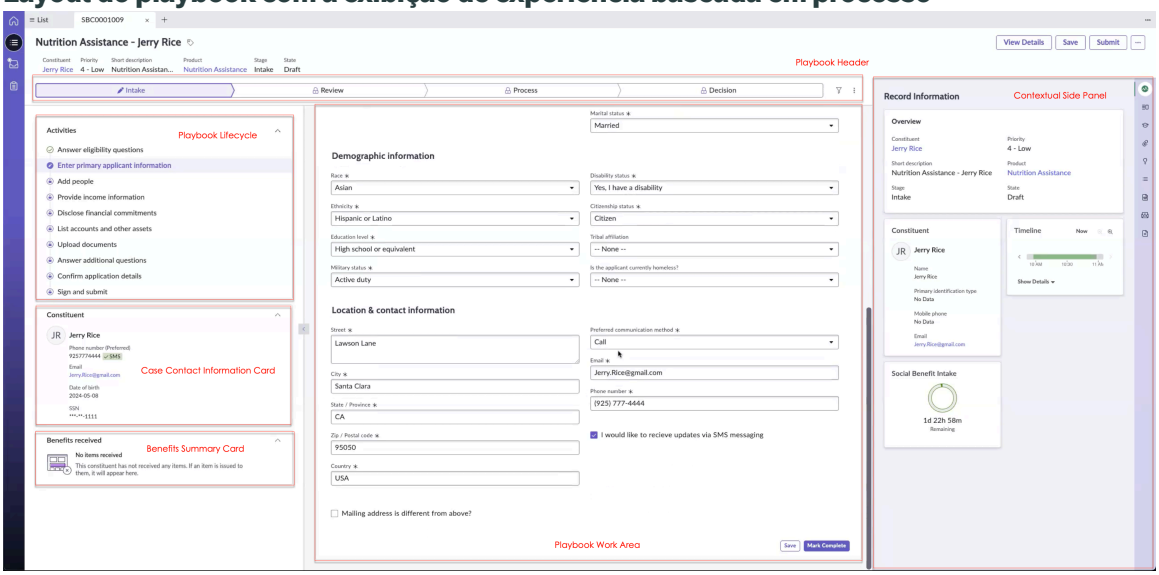
Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você no processo de criação de registros, capturando os detalhes da solicitação de benefícios sociais e atribuindo-a ao agente certo.
Revisar	Atua como um ponto de verificação para verificação de qualificação e oferece a você a oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades de execução da solicitação de benefícios sociais.
Decisão	Captura e comunica a decisão e as próximas etapas ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do playbook

A figura a seguir mostra os componentes que você pode ver no espaço Playbook de benefícios sociais.

Layout do playbook com a exibição de experiência baseada em processo



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.

Componentes do playbook

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

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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
	• Permite que um agente inicie um rascunho de e-mail diretamente do espaço do playbook selecionando o endereço de e-mail do candidato. • Exibe o tipo de identidade fornecido pelo candidato: SSN, carteira de motorista, Medicare ou número de identificação estadual.
Cartão de itens recebidos	• Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.
Cartão de apólice de PaCE	• Aparece no painel lateral contextual durante a atividade de decisão Propor da fase Processo. • Fornece aos agentes informações adicionais sobre os critérios de qualificação por meio de um link para um artigo da base de conhecimento correspondente que contém o texto completo da política.

Resolvendo um caso de benefícios sociais usando Playbook de benefícios sociais

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

Visão geral

Nota:
Verifique se a aplicação Playbook de benefícios sociais, que é separada da aplicação Serviços digitais para setor público Core, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instalar e configurar a aplicação Playbook de benefícios sociais.

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

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases de caso em Playbook de benefícios sociais

A experiência Playbook de benefícios sociais começa com a fase **de Admissão**. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de benefícios sociais.

Use esta fase do playbook para coletar e confirmar informações sobre o candidato, o programa de benefícios sociais para o qual está se candidatando e se o candidato está

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.

qualificado para este tipo de programa de benefícios sociais. Você também pode solicitar informações adicionais do candidato nesta fase, carregar documentos adicionais, adicionar beneficiários adicionais e agendar uma entrevista, se necessário.

Se o caso tiver sido enviado por um constituinte por meio de Portal de serviços de governança, o constituinte poderá carregar documentos, revisar os benefícios propostos e responder a solicitações de entrevista antes que o caso continue. No final da fase de admissão, os agentes devem revisar e verificar as informações fornecidas antes de prosseguir.

O playbook continua com a fase **Revisão**. Nesta fase, os agentes devem revisar e verificar as informações fornecidas, verificar os documentos e credenciais de suporte (e sinalizar qualquer um para acompanhamento), verificar se há solicitações duplicadas e configurar todas as entrevistas necessárias para a aprovação do programa de benefícios sociais. Você pode mover o caso para a próxima fase quando todos os documentos tiverem sido verificados e não houver tarefas de caso pendentes.

O playbook continua com a fase **Processo**. Nesta fase, o agente propõe sua decisão. O caso pode ser roteado para um agente de nível superior, que pode avaliar a aplicação inteira, criar tarefas de caso adicionais, solicitar ou executar entrevistas adicionais, adicionar ou solicitar informações adicionais ou simplesmente aprovar ou negar com base nas informações fornecidas. Depois que as solicitações de informações adicionais e todas as tarefas de caso em aberto forem concluídas e todos os agentes tiverem tomado uma decisão, o caso será movido para a fase **de Decisão**.

A fase final do Playbook de benefícios sociais é a fase **de Decisão**, em que o status da decisão é retransmitido para o constituinte. O status da aplicação de benefício social é alterado para **Concedido**e o programa de benefícios sociais pode ser roteado para o constituinte. Uma notificação é enviada ao candidato por meio do Portal de serviços de governança, permitindo que ele saiba que a candidatura foi aprovada.

Conclua a fase de admissão em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase de Admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando o Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Benefícios sociais** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Criar caso**.
   O Playbook de benefícios sociais abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação e determinar a qualificação para os benefícios sociais oferecidos por sua agência.
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato usando as perguntas de qualificação e selecione **Verificar qualificação**.
   O cartão de benefícios exibirá a possível qualificação para cada um dos benefícios sociais oferecidos pela agência. Um agente pode revisar os detalhes do caso para tomar uma decisão final.
5. Se o candidato estiver qualificado para o benefício associado à candidatura em aberto no momento, selecione **Iniciar candidatura**.
   Se o candidato não estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, a aplicação não poderá avançar. O cartão de benefícios exibe outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode estar qualificado, além ou em vez do benefício associado à aplicação aberta no momento.

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.

6. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, localização e informações de contato.
7. **Opcional:** Marque a caixa de seleção se o cliente tiver indicado que prefere ser contatado por SMS.
8. Selecione **Marcar como concluído** para continuar para a próxima atividade.
9. **Opcional:** Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário. Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, dependentes, filhos, membros da família ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o candidato primário.
10. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
11. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Sim**e, no formulário, preencha os campos.
    Se ninguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Não**.
12. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver contribuições antes de impostos sobre qualquer uma de suas rendas atuais, selecione **Sim**e insira todas as contribuições antes de impostos que afetem a renda da residência do candidato.
    Se ninguém na residência do candidato tiver contribuições antes de impostos, selecione **Não**.
13. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
14. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Sim**.
    Se ninguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Não**
15. **Opcional:** No formulário, preencha os campos, fazendo isso para cada item de despesa.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista.
16. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
17. Se alguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Sim**e, no formulário, preencha os campos.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista. Se ninguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Não**.
18. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
19. Carregue todos os documentos de suporte que verifiquem a identidade do candidato e de todas as partes relacionadas ou forneça contexto adicional para a solicitação.
    Um caso é criado com as informações que o agente forneceu sobre o candidato até o momento e agora é roteado de volta para o candidato por meio do Portal de serviços de governança. Ali, eles podem carregar quaisquer documentos de identidade, credenciais ou documentação de suporte aplicáveis necessários para a aplicação. O caso continua depois que o candidato carrega esses documentos. A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
20. Depois que o candidato tiver carregado a documentação de suporte por meio de Portal de serviços de governança, revise os anexos e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
21. No formulário, selecione as opções que melhor descrevem o histórico criminal, as preferências de comunicação e as necessidades de acessibilidade do candidato.
22. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
23. Revise a candidatura em sua totalidade e corrija quaisquer erros antes de enviar a candidatura.
24. Selecione **Solicitar assinatura** para solicitar uma assinatura do constituinte por meio da atividade **Assinar e enviar** no Portal de serviços de governança.
    Se o constituinte não responder, você poderá mover esta aplicação diretamente para a fase **de Decisão**, em que o caso poderá ser encerrado.

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.

Depois que o constituinte concluir a atividade **Assinar e enviar** por meio do Portal de serviços de governança, o caso será movido automaticamente para a próxima atividade.

25. **Opcional:** Selecione **Aplicar agora** para usar as informações da candidatura atual para se candidatar a outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode estar qualificado.
    Você pode se inscrever para mais de um. Cada nova aplicação é aberta em uma nova guia do navegador. A opção de criar um caso anexado expira após um determinado período de tempo.
    Um caso secundário de Benefícios sociais é anexado ao caso da aplicação de benefício original e o cartão de benefícios é atualizado com base no status da nova aplicação.
26. **Opcional:** Selecione **Ignorar** para ignorar esta atividade.
    O estado do caso da aplicação de benefício adicional muda para "Não enviado". Um novo caso não pode mais ser criado e anexado à aplicação primária.
27. Selecione **Marcar como concluído** quando as aplicações desejadas forem enviadas.
    O caso é movido para a fase **de Revisão** e a fase **de Admissão** é marcada como concluída.

Conclua a fase de revisão em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase Revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando o Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Revise as informações coletadas durante a fase de admissão e confirme se as informações estão completas e corretas.

   Se o agente estiver selecionando o caso de uma fila não atribuída, ele verá a opção **Atribuir a mim**. Se o caso for atribuído automaticamente, eles verão a opção para **Marcar como concluído**.

2. Corrija os erros antes de enviar a candidatura e selecione **Marcar como concluído**.
   Selecione o ícone de lápis para navegar de volta para uma atividade da fase de admissão que precisa ser corrigida.
3. Verifique se não há aplicações de benefício duplicadas para o candidato primário e selecione **Marcar como concluído**.
4. Revise e verifique os arquivos e a documentação de suporte anexados à aplicação.
   Aqui, você pode sinalizar documentos para verificação adicional, solicitar documentos adicionais ou fechar o caso movendo-o diretamente para a Decisão.
5. Selecione **Marcar como concluído** depois que todos os documentos tiverem sido verificados e todos os documentos sinalizados tiverem sido resolvidos.
6. Selecione uma data e hora no menu suspenso para recomendar uma vaga de entrevista se uma entrevista for necessária para processar a candidatura e selecione **Solicitar entrevista**
   A entrevista agora é encaminhada para o candidato, que pode aceitar, rejeitar ou responder à solicitação de entrevista por meio do Portal de serviços de governança. O caso continua depois que o candidato respondeu à solicitação. Se uma entrevista não for necessária, selecione **Ignorar**.
7. Selecione **Mover para processo** quando a entrevista estiver concluída.

Resultado

O caso agora é movido para a fase **Processo**.

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.

Concluir a fase do processo em Playbook de benefícios sociais

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

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

Procedimento

1. Revise a avaliação de elegibilidade calculada automaticamente e o cartão de resumo de benefícios, que usa informações da aplicação como uma entrada para fornecer orientação sobre o valor do benefício para o qual um candidato pode se qualificar.
   Este mecanismo utiliza informações como a renda familiar total, ativos possuídos, despesas etc. como entradas no cálculo.
2. Selecione **Conceder** ou **Negar** no menu suspenso Decisão proposta para propor uma decisão para o caso de benefícios sociais do candidato.
3. Insira uma justificativa para a decisão proposta na caixa de descrição e selecione **Propor decisão**.
   O caso agora é roteado para um agente de aprovação. A fase Processo será concluída automaticamente quando a decisão for aprovada.

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

Conclua a fase de Decisão em Playbook de benefícios sociais

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

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

Procedimento

1. Insira o código de resolução e a causa.
2. Insira anotações de resolução descrevendo a decisão do caso para o candidato ou outros usuários na lista de observação do caso.
3. Marque a caixa de seleção para **Adicionar anotações de resolução aos comentários** se essas anotações forem mostradas ao candidato.
4. Selecione **Fechar** para fechar e resolver o caso.
   Uma notificação é enviada ao candidato para que ele saiba que a solicitação foi concluída.

Adicionar um beneficiário a uma aplicação de benefícios sociais

Como agente, você pode adicionar vários beneficiários a uma solicitação existente de benefícios sociais. Os candidatos, ou os representantes de um candidato, também podem adicionar beneficiários adicionais a uma candidatura por meio do Portal de serviços de governança. Beneficiários são pessoas que compartilham a residência ou estão relacionadas ao solicitante que se beneficiará da assistência fornecida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Benefícios sociais** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Criar caso**.
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato usando as perguntas de qualificação e selecione **Verificar qualificação**.
5. Se o candidato estiver qualificado para o benefício associado à candidatura em aberto no momento, selecione **Iniciar candidatura**.
6. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, localização e informações de contato e selecione **Marcar como concluído** para continuar para a próxima atividade.
7. Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário.
   Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, dependentes, filhos, membros da família ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o candidato primário.
8. Selecione **Marcar como concluído**.

Como usar o Playbook para licenças e permissões

Se você for um agente ou gerente de casos de licenças e permissões, poderá usar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de licenças e permissões.

Visão geral

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

O Playbook para licenças e permissões aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de licença e permissão usando o Espaço configurável do CSM.
Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.
Ao usar um playbook, você pode:

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

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

Fases do playbook

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

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

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.

Fases do playbook

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

Layout do playbook

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

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

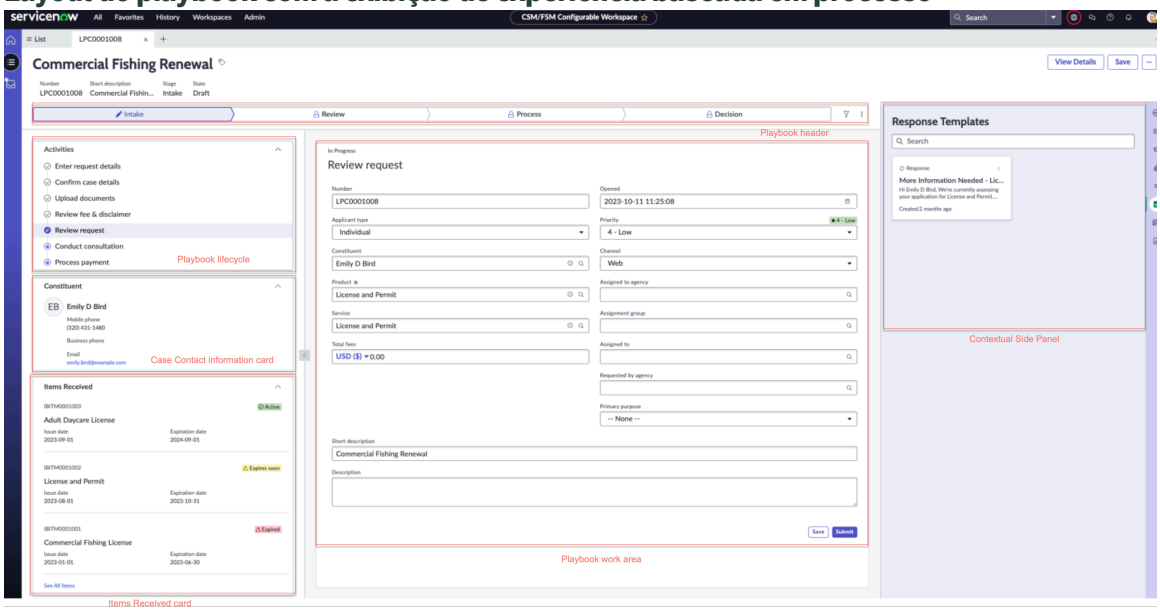
O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

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

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.

Layout do playbook com a exibição de experiência baseada em processo



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

Componentes do playbook

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

Tradução automática

© 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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição

Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook.
	• Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações:
	  ○ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso.
	  ○ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS).
	  ○ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.

Cartão do contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de itens recebidos	• Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.

Como resolver um caso de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões

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

Visão geral

Nota:
Verifique se a aplicação Playbook para licenças e permissões, que é separada da aplicação Serviços digitais para setor público Core, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instalar e configurar a aplicação Playbook para licenças e permissões.

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

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases de caso em Playbook para licenças e permissões

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

Conclua a fase de admissão em Playbook para licenças e permissões

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

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

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.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de licença e permissão** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Licença/permissão geral** no menu suspenso Serviço e **Solicitação de nova licença/permissão** no menu suspenso Tipo de caso.
4. Selecione **Criar caso**.
   O Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
5. No cartão de atividade Inserir detalhes da candidatura, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar**.
6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
7. Em Representação, marque a caixa de seleção para **Solicitar em nome de outra pessoa**.
8. Insira o nome do constituinte ou da empresa para a qual o solicitante está enviando a aplicação e selecione **Salvar**.

   Nota:
   Todos os cocandidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governançaou um agente de serviço de governança pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

9. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
   Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para ele.
11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
12. Adicione quaisquer partes relacionadas adicionais.
    As partes relacionadas podem incluir parceiros comerciais, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados no Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
13. Selecione **Marcar como concluído** para mover para a atividade **Carregar documentos**.
14. Carregue todos os documentos que verifiquem a identidade do solicitante e da parte relacionada ou forneça contexto adicional para sua solicitação.
    Um caso é criado com as informações de solicitação de licença ou permissão e todas as partes relacionadas e agora é roteado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde eles podem carregar quaisquer documentos de identidade, credenciais ou documentação de suporte aplicáveis necessários para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos. A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
15. Depois que o constituinte tiver carregado a documentação de suporte, revise os anexos e selecione **Marcar como concluído** para passar para a atividade **Revisar taxas e isenção de responsabilidade**.
    O caso é novamente roteado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode carregar documentos de justificativa de isenção de taxa, se aplicável, ou outra documentação de suporte

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.

necessária para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carregou esses documentos e confirmou as taxas e isenções de responsabilidade.

16. Depois que o constituinte tiver confirmado as taxas e isenções de responsabilidade, o caso será movido para a fila, onde poderá ser selecionado por outro agente em sua agência, que revisará a solicitação e fornecerá opções de compromisso para a licença ou permitirá a consulta.
17. Selecione **Marcar como concluído** para confirmar que você revisou a solicitação.
18. Insira os horários disponíveis nas anotações de trabalho.
19. Selecione **Programar consulta**
    O caso é novamente roteado para o constituinte por meio do Portal de serviços de governança, onde ele pode aceitar ou rejeitar os tempos propostos para uma entrevista, consulta ou inspeção.
20. Após a consulta, insira anotações relevantes sobre o caso nas anotações de trabalho e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
21. Pagamento.
22. Selecione **Mover para revisão**.
    O caso é movido para a fase **de Revisão** e a fase **de Admissão** é marcada como concluída.

Conclua a fase de revisão em Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Revise os arquivos anexados ao caso e confirme se o solicitante incluiu os documentos necessários para validar sua identidade selecionando as caixas associadas ao tipo de documento.
2. Selecione **Marcar como concluído**.
3. Selecione as isenções que se aplicam ao caso e selecione **Marcar como concluído**.
   Se nenhuma isenção se aplicar ao caso, selecione **Nenhum código de isenção aplicável**.
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se você tem solicitações concluídas semelhantes ou vinculadas.

5. Estime as taxas associadas a esta solicitação usando o estimador de taxa.
   O estimador de taxa só pode ser executado uma vez.
6. Insira detalhes sobre a estimativa de taxa nas anotações de trabalho e selecione **Solicitar aprovação de taxa**.
   Se o solicitante se qualificar para uma isenção de taxa, insira essas informações aqui. A estimativa de taxa agora é enviada para o faturamento para ser aprovada. Depois que a estimativa de taxa for aprovada, marque a etapa como concluída.
7. Selecione **Enviar para aprovação do solicitante** para enviar a estimativa de taxa ao solicitante.

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

8. Verifique se o pagamento foi enviado e selecione **Mover para Processar**.
   A fase Revisão agora está concluída e o caso foi movido para a fase Processo.

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.

Concluir a fase do processo em Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Conclua a fase de Decisão em Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

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.

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

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

1. Abra Playbook para licenças e permissões navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Na seção Solicitações de licença e permissão, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

Listas de solicitações de licença e permissão

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

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

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de licença e permissão** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.

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.

3. Selecione **Licença/permissão geral** no menu suspenso Serviço e **Solicitação de nova licença/permissão** no menu suspenso Tipo de caso.
4. Selecione **Criar caso**.
   O Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
5. No cartão de atividade Inserir detalhes da candidatura, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar**.
6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
7. Em Representação, marque a caixa de seleção para **Solicitar em nome de outra pessoa**.
8. Insira o nome do constituinte ou da empresa para a qual o solicitante está enviando a aplicação e selecione **Salvar**.

Nota:
Todos os cocandidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governançaou um agente de serviço de governança pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

9. **Opcional:** Selecione complementos, como endossos de permissão.
   Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, marque a caixa de seleção **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para ele.
11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
12. Adicione quaisquer partes relacionadas adicionais.
    As partes relacionadas podem incluir parceiros comerciais, gerentes ou qualquer contato comercial que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados no Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
13. Selecione **Marcar como concluído**.

Resultado

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

Como usar o painel lateral contextual no Serviços digitais para setor público Playbook para licenças e permissões

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

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

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.

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

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

Guias do painel lateral contextual

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

Usar modelos de resposta no Playbook para licenças e permissões

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

Antes de Iniciar

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

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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta .

Procedimento

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

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

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

Como usar o fluxo de atividades

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

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

Tarefas do agente no fluxo de atividades

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

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.

Tarefas do agente

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

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.

Tarefas do agente

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

Como exibir os registros relacionados dinâmicos em Playbook para licenças e permissões

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

Como usar registros relacionados no Playbook para licenças e permissões

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

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

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

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

Tipos de registros relacionados

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

- ANS
- Escalações
- Bloqueado Por
- Tarefas de caso em aberto

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.

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

Como personalizar a exibição de registros relacionados

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

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

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

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.

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

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

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

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

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

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

Campos da faixa do painel lateral contextual

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

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

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

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.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Abra Playbook para licenças e permissões navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de licença ou permissão ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

   Nota:
   As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **Admissão** ou **Revisão**.

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

   Nota:
   Todos os cocandidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governançaou um agente de serviço de governança pode criar um registro de contato comercial para ele. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Criar uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

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

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

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

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.

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

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

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Abra Playbook para licenças e permissões navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de licença ou permissão do qual você deseja remover um contato comercial.

   Nota:
   As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **Admissão** ou **Revisão**.

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

Como usar o Information Request Playbook

Se você for um agente ou gerente de caso de solicitação de informações, poderá usar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de informações e registros públicos.

Visão geral

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

O Information Request Playbook aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de informações usando o Espaço configurável do CSM.
Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.
Ao usar um playbook, você pode:

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

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.

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

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

Fases do playbook

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

Fases do playbook

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

Layout do playbook

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

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

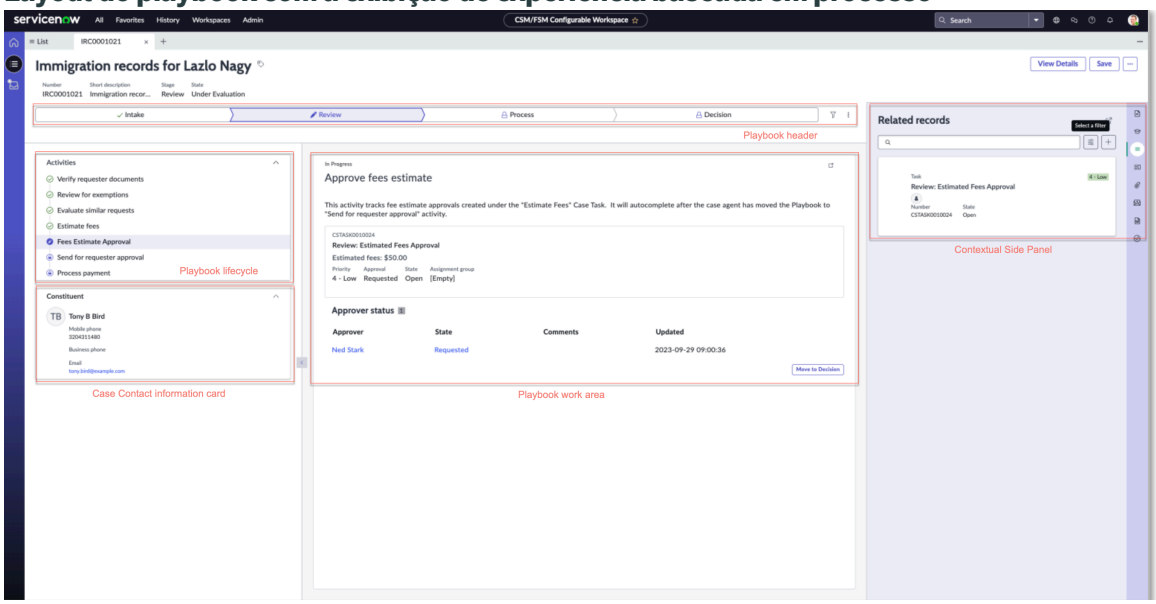
O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

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

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.

Layout do playbook com a exibição de experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no espaço do Information Request Playbook.

Componentes do playbook

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

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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
	○ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ○ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ○ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Constituinte ou cartão de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.

Criar um registro de solicitação de informações usando Information Request Playbook

Crie um registro de solicitação de informações na aplicação Serviços digitais para setor público usando uma atividade Information Request Playbook. Ao usar um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de informações.

Antes de Iniciar

Nota:
Antes de iniciar este procedimento, verifique se a aplicação Information Request Playbook, que é separada do Serviços digitais para setor público Core, está instalada e habilitada no Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de informações** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   O Information Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.

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.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

Como usar o painel lateral contextual no Serviços digitais para setor público Information Request Playbook

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

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

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

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

Guias do painel lateral contextual

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

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.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone Registros relacionados dinâmicos ( )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Ícone de fluxo de atividades	Capacidade para você se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Usar modelos de resposta no Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionar o ícone de modelos de resposta mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta.

Procedimento

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

Como usar o fluxo de atividades no Information Request Playbook

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

Como usar o fluxo de atividades

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

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

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.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

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

Tarefas do agente

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

Tradução automática

© 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.

Tarefas do agente

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

Como exibir os registros relacionados dinâmicos em Information Request Playbook

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

Como usar registros relacionados no Information Request Playbook

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

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

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

Tipos de registros relacionados

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

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

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.

- ANS
- Escalações para o caso

Como personalizar a exibição de registros relacionados

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

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados ( ) que você pode selecionar para exibir a lista Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtre na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Playbook de solicitação de serviços.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a exibição de registros relacionados no Playbook de solicitação de serviços.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário.

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.

Exibição das informações da faixa de opções no Information Request Playbook

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

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

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

Campos da faixa do painel lateral contextual

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

Rastreie solicitações de informações governamentais usando Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

1. Abra Information Request Playbook navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de informações** e selecione **Todos**.
3. Na seção Solicitações de informações, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

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.

Listas de solicitações de informações

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

Para obter uma descrição detalhada dos campos em cada lista, consulte Formulário de caso de solicitação de informações.

Como resolver um caso de solicitação de informações usando playbooks no Serviços digitais para setor público

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

Visão geral

Nota:
Verifique se a aplicação Information Request Playbook, que é separada da aplicação Serviços digitais para setor público Core, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instalar e configurar a aplicação Information Request Playbook.

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

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases em um Playbook de solicitação de informações

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

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

O playbook continua com a fase Processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar uma aprovação de taxa, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes que a resolução do caso comece. O status do caso muda para Trabalho em andamento quando o pagamento da taxa é processado ou dispensado. O caso é enviado para revisão jurídica. Depois que a revisão jurídica for concluída, o caso será

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.

movido para a fase de Decisão. Você pode solicitar informações adicionais do solicitante a qualquer momento durante esta fase.

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

Conclua a fase de admissão em Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de informações** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   O Information Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você tiver habilitado a atividade de IU Documentos de solicitação semelhante, isso será exibido como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar IU de documentos de solicitação semelhantes em Information Request Playbook.
5. **Opcional:** Selecione um documento relacionado para vinculá-lo à solicitação e selecione **Avançar**.
6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.
7. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atribuir a mim**.
9. Selecione **Mover para revisar**.
   A fase de Admissão agora está concluída e o caso foi movido para a fase de Revisão.

Conclua a fase de revisão em Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

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.

Procedimento

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

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

Concluir a fase do processo em Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

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.

Conclua a fase de Decisão em Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Edição de dados de documentos

Como revisor jurídico, você pode editar dados confidenciais de documentos PDF pesquisando palavras-chave ou selecionando texto em Information Request Playbook.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

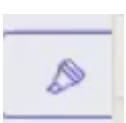
Os agentes podem:

- Edite manualmente selecionando o texto a ser realçado para edição.
- Edite por meio de palavra-chave usando Pesquisar e editar.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Abra Information Request Playbook navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de informações** e selecione **Todos**.
3. Selecione o caso que contém o PDF cujas informações você deseja editar.
4. Navegue até a atividade **Revisão jurídica** na fase **Processo**.
5. No cartão Documentos relacionados, selecione o PDF do qual você deseja editar as informações.
6. Selecione o ícone Redigir PDF  .
7. Para editar usando a funcionalidade de realce: selecione Realçar.
8. Arraste o cursor para formar uma caixa sobre o texto que você deseja editar.

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.

Uma caixa verde será exibida sobre o texto selecionado.

9. Selecione **Aplicar remoções** para editar o texto realçado.
10. Confirme sua seleção quando solicitado.
11. Para editar usando a funcionalidade Pesquisar e editar: insira uma palavra-chave que você deseja editar e selecione Pesquisar para analisar o documento em busca dessa palavra-chave.
12. Selecione **Aplicar remoções** para editar todas as instâncias desta palavra-chave.
13. Confirme sua seleção quando solicitado.
14. Repita as etapas 13 a 14 para editar várias palavras-chave.
15. Selecione **Salvar mudanças** para salvar a versão editada do PDF.
    Versões anteriores do documento (que podem conter texto editado diferente) estão disponíveis e podem ser acessadas por um funcionário do governo.

Resultado

As informações agora são permanentemente editadas do PDF.

Adicionar várias partes a um registro no Information Request Playbook

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra Information Request Playbook navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista **Solicitações de informações** e selecione **Todos**.
3. Abra o caso de solicitação de informações ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

   Nota:
   As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver na fase de **Admissão** ou **Revisão**.

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

   Nota:
   Todos os co-candidatos de solicitação de informações devem ser registrados no Portal de serviços de governança para serem incluídos em uma aplicação de solicitação de informações. Cada cocandidato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governançaou um agente de serviço governamental pode criar uma conta de contato comercial para eles. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de solicitação de informações, consulte Criar um registro de negócios no Espaço configurável do CSM.

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

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.

Como usar Playbooks de solicitação de serviço

Se você for um agente ou gerente de serviços governamentais, poderá usar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de serviços como manutenção de parques, sinais de parada quebrados ou outros tipos de problemas da comunidade.

Visão geral

Um playbook fornece uma orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de serviço de governança.

O Playbook de solicitação de serviços aparece automaticamente na guia **Playbook** quando você abre ou cria um caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM.
Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um constituinte quando uma fase ou atividade é concluída ou o envio automático de uma ordem de serviço para um agente de serviço de campo. Ao usar um playbook, você pode:

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

Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver esse tipo de caso são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam a visualizar o ciclo de vida inteiro dos fluxos de trabalho de solicitação de serviço, exibindo seu andamento por meio do playbook no cabeçalho.

Fases do playbook

O Playbook de solicitação de serviços tem quatro fases, listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

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

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.

Layout do playbook

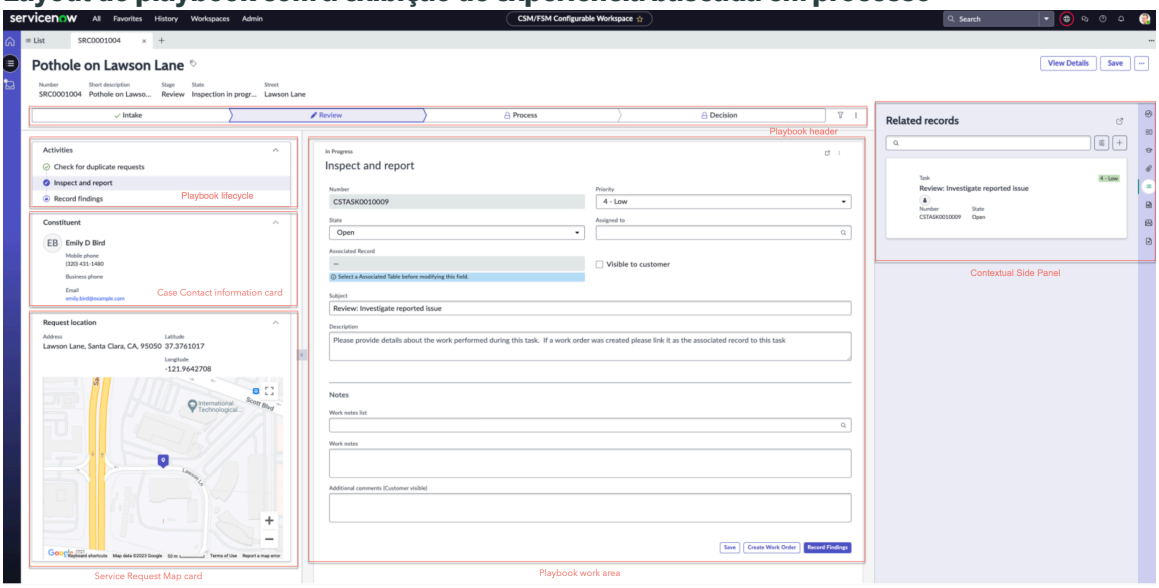
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividade determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

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

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

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

Layout do playbook com a exibição de experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no Playbook de solicitação de serviços espaço baseado em processo.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
Cabeçalho do playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fases horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook.

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.

Componentes do playbook

Área do playbook	Descrição
	• Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.
Ciclo de vida do playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Constituinte ou cartão de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.

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.

Criar um registro de solicitação de serviço usando playbooks no Serviços digitais para setor público

Crie um registro de solicitação de serviço na aplicação Serviços digitais para setor público usando uma atividade Playbook de solicitação de serviços. Ao usar um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de serviço.

Antes de Iniciar

Nota:
Antes de iniciar este procedimento, verifique se a aplicação Playbook de solicitação de serviços, que é separada do Serviços digitais para setor público Core, foi instalada e habilitada no Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   O Playbook de solicitação de serviços abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. Em cada cartão de atividade, preencha as informações.
   Selecione Ignorar para ignorar uma atividade de admissão.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

O que Fazer Depois

Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do constituinte e concluir o caso.

Como resolver um caso de solicitação de serviço usando playbooks no Serviços digitais para setor público

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

Nota:
Verifique se a aplicação Service Request Playbook, que é separada da aplicação Serviços digitais para setor público Core, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instalar e configurar a aplicação Playbook de solicitação de serviços.

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

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.

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases em um playbook de solicitação de serviço

A experiência Playbook de solicitação de serviços começa com a fase de Admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de serviço. Use esta fase do playbook para coletar informações sobre o solicitante e a reclamação do caso de solicitação de serviço. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante.

O playbook continua com a fase Revisão. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, verificar se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e determinar quais serviços precisam ser prestados e se um agente de serviço de campo precisa ser expedido. Para obter mais informações sobre a integração Serviços digitais para setor público com Gestão de serviços de campo, consulte integração com Gestão de serviços de campo.

O playbook continua com a fase Processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar aprovação de recursos, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes que a resolução do caso comece. Se um agente de serviço de campo precisar ser enviado para o local da solicitação de serviço, você poderá criar uma ordem de serviço durante a fase do processo. O status do caso muda para Trabalho em andamento depois que o agente de serviço de campo começa a trabalhar no caso de solicitação de serviço. Depois que o trabalho for concluído, o caso será movido para a fase de Decisão.

A fase final do Playbook de solicitação de serviços é a fase de Decisão. Na fase de decisão, o estado do caso é atualizado de Trabalho em andamento para Pronto para decisão depois que um agente envia uma decisão. Uma notificação é enviada ao solicitante para que ele saiba que uma decisão foi tomada. O solicitante pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o solicitante aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Conclua a fase de admissão em Playbook de solicitação de serviços

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Lista de casos de solicitação de serviço** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   O playbook de solicitação de serviço é aberto e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você tiver habilitado a atividade de IU Registros semelhantes, isso será exibido

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.

como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar a IU de atividade de Registros semelhantes em Playbook de solicitação de serviços.

5. Revise os registros semelhantes que são exibidos na IU de atividade de registros semelhantes e determine se algum deles é uma duplicata do caso atual.
   - Se o caso atual for uma duplicata de qualquer um dos casos exibidos na IU de Registros semelhantes, selecione **Marcar como caso primário**e, em seguida, selecione **Mover para decisão**.
   - Se o caso atual não for uma duplicata de nenhum dos casos exibidos na IU de Registros semelhantes, selecione **Verificação de caso existente concluída** para passar para a próxima atividade.
6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.
7. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Mover para revisar**.
   A fase de Admissão agora está concluída e o caso foi movido para a fase de Revisão.

Conclua a fase de revisão em Playbook de solicitação de serviços

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. No painel lateral contextual, verifique se há casos duplicados usando o recurso Registros relacionados no painel lateral contextual.
2. Realize uma das ações a seguir, dependendo de você ter ou não casos duplicados.
3. Preencha o formulário Inspecionar e relatar caso.
   Para obter mais informações sobre como Serviços digitais para setor público se integra com Gestão de serviços de campo, consulte integração com Gestão de serviços de campo.
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser enviado para o local da solicitação de serviço.
5. Preencha o formulário Registrar caso de descobertas.
6. Verifique se alguma tarefa de caso em aberto precisa ser encerrada e selecione **Mover para processar**.
   A fase Revisão agora está concluída e o caso foi movido para a fase Processo.

Concluir a fase do processo em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase do processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando o Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

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

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.

Procedimento

1. Preencha o formulário Avaliar caso de recursos.
2. Execute uma das ações a seguir, dependendo se uma aprovação de recurso é necessária para prosseguir.

3. Preencha o formulário de caso Executar trabalho.
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser enviado para o local da solicitação de serviço.

5. Verifique se tudo está correto e se você adicionou todos os comentários.
6. Selecione **Mover para decisão**e confirme novamente quando solicitado.
   A fase do processo está concluída e o caso é movido para a fase de decisão.

Concluir a fase de decisão em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase de decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando o Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Preencha o formulário Resolver caso.
2. Selecione **Propor solução**.
   Todas as tarefas de caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte para que ele saiba que uma decisão foi tomada. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o constituinte aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Como usar o painel lateral contextual no Serviços digitais para setor público Playbook de solicitação de serviços

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

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

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

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual no Playbook de solicitação de serviços.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone de informações de registro	Informações relevantes sobre um registro. Em Playbook de solicitação de serviços, a faixa de opções exibe as informações de registro,

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.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
	detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANSs) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções em playbooks, consulte Exibição das informações da faixa de opções no Playbook de solicitação de serviços.
íconeAssistência do agente ( )	Lista de resultados de pesquisa com o conteúdo relacionado ao registro que você está exibindo. O conteúdo pode incluir artigos de conhecimento, ações recomendadas ou outros registros. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente .
Ícone de anexos ( )	Capacidade de você anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone do modelo ( )	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Create.
Ícone do modelo de resposta ( )	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e nas tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos de resposta, consulte Usar modelos de resposta no Playbook de solicitação de serviços.
Ícone Registros relacionados dinâmicos ( )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Ícone de fluxo de atividades	Capacidade para você se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Usar modelos de resposta no Playbook de solicitação de serviços

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionar o ícone de modelos de resposta mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta .

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.

Procedimento

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

Como usar o fluxo de atividades no Playbook de solicitação de serviços

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

Como usar o fluxo de atividades

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

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

Tarefas do agente no fluxo de atividades

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações que são exibidas no fluxo de atividades. Role pelas publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Selecione **Caso** ou **Tarefa** na parte superior do fluxo de atividades para alternar as exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione a atividade **Anotações de trabalho** ou **Comentários**. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione **Anotações pós-trabalho** ou **Publicar comentários**.

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.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só ficam visíveis para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Selecione o ícone de filtro ( ) na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** selecione os tipos de publicação a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** selecione os campos cujas publicações você deseja exibir somente nesses campos. • **Sinalizado:** habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros**: selecione dois ou mais filtros nesta lista. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar todas as publicações de atividades.
Classificar publicações	Selecione o ícone de classificação ( ) para classificar as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para as publicações mais recentes.
Expandir e recolher publicações	Selecione o ícone de mais opções ( ) para expandir e recolher publicações: • **Expandir todas as publicações**: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações**: retorna as publicações ao estado anterior.

Como exibir os registros relacionados dinâmicos em Playbook de solicitação de serviços

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

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.

Como usar registros relacionados no Playbook de solicitação de serviços

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de serviço. Para obter detalhes sobre como criar um registro, consulte Criar um registro de solicitação de serviço usando playbooks em Serviços digitais para setor público.

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

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

Tipos de registros relacionados

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

- Solicitações de serviço semelhantes
- Tarefas de caso em aberto
- Ordens de serviço relacionados
- Tarefas Bloqueadas
- E-mails
- Aprovações
- ANS
- Escalações para o caso ou cliente

Registros relacionados padrão

A tabela a seguir mostra os registros relacionados padrão que se baseiam em cada etapa do playbook.

Registros relacionados padrão

Fase	Atividade do playbook	Registro relacionado padrão
Ingestão	Todas as atividades	Solicitações de serviço semelhantes
Revisar	Verificar solicitações semelhantes	Solicitações de serviço semelhantes
Revisar	• Inspecionar e relatar • Registrar descobertas	Tarefas de caso em aberto

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.

Registros relacionados padrão

Fase	Atividade do playbook	Registro relacionado padrão
Processo	• Avaliar recursos • Realizar trabalho	Tarefas de caso em aberto
Processo	Aprovar recursos	Aprovações
Decisão	Todas as atividades	Tarefas de caso em aberto

Você pode pesquisar a lista Registros relacionados inserindo o texto no campo de pesquisa ou filtrando a lista para exibir os registros de um tipo específico. Você pode expandir um cartão para mostrar uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se você tiver a permissão de criação, também poderá criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Como personalizar a exibição de registros relacionados

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

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

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

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.

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

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

Exibição das informações da faixa de opções no Playbook de solicitação de serviços

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

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

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

Campos da faixa do painel lateral contextual

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

Como personalizar a exibição de registros relacionados no Playbook de solicitação de serviços

Você pode personalizar

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

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.

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exibir os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados ( ) que você pode selecionar para exibir a lista de Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtre na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Selecione o ícone de filtro ( ). **2.** Selecione um tipo de registro no menu. O menu inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista de Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** No campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados, insira o texto de pesquisa. **2.** Selecione o ícone de pesquisa ( ). **Nota:** O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Exiba os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário selecionando o ícone de subguia (.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário.

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.

Como personalizar a exibição de Registros relacionados

Tarefa	Descrição
	1. Selecione o ícone Criar registro ( ) na parte superior da lista Registros relacionados. 2. Preencha os campos no formulário de registro e selecione **Salvar**.

Rastrear solicitações de serviço de governança usando Playbook de solicitação de serviços

Rastreie todas as solicitações de serviço atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando o Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

- Uma conversa da interação entre o usuário e o agente de serviço de governança.
- A ação que precisa ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Os detalhes do caso, incluindo o número e o status do caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra Playbook de solicitação de serviços navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até a lista de **Solicitações de serviço** e clique em **Todos**.
3. Na seção Solicitações de serviço, selecione uma lista descrita na tabela a seguir:

Listas de solicitação de serviço

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

Você pode ver os seguintes campos em cada lista:

- Número
- Descrição resumida
- Status da ação
- Serviço
- Constituinte

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.

- negócio
- Contato comercial
- Estado
- Tipo de endereço
- Relatado em
- Atribuído à agência
- Atribuído a

Para obter uma descrição detalhada desses campos, consulte Formulário Caso de serviço de governança.

Ciclo de vida de um caso de serviço público

Um caso de solicitação de serviço público em uma das três Serviços digitais para setor público aplicações de playbook pode estar em um de vários estados à medida que avança no ciclo de execução.

Fases do caso de solicitação de serviço público

Um caso de solicitação de serviço público tem quatro fases:

- Admissão
- Revisão
- Processo
- Decisão

Conforme um caso de solicitação de serviço público passa pelas fases listadas acima e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. Fase e status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
	Rascunho	O caso ainda não foi enviado e o registro do caso de solicitação de serviço público ainda não foi criado.
Admissão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de solicitação de serviço público.	Novo(a)	O status inicial de um novo caso de serviço público criado por meio dos playbooks Portal de serviços de governança ou um dos Serviços digitais para setor público. Nesse estado, um agente de serviço de governança pode fazer o seguinte: • **Atribuir a mim**: atribua o caso a si mesmo. O estado muda para **Aberto**. • **Aceitar**: se o caso foi atribuído ao agente por um gerente de serviços de governança, o pode aceitar ou reatribuir o caso. Se aceito, o estado muda para **Aberto**.

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.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		• **Atualizar**: atualize o caso. • **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclua o caso. Nesse estado, um constituinte pode fazer o seguinte: • **Atualizar**: atualize o caso com informações adicionais. • **Fechar caso**: encerra o caso.
	Aberto	Um caso muda de **Novo** para **Aberto** quando um agente de serviço de governança atribui o caso a si mesmo (**Atribuir a mim**) ou aceita um caso atribuído a ele por um gerente de serviço de governança. Nesse estado, o agente pode fazer o seguinte: • **Atualizar**: atualize o caso. • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do constituinte. O estado do caso muda para **Aguardando informações**. • **Propor solução**: propor uma solução para o caso. O estado do caso muda para **Resolvido**. • **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclua o caso.
	Aguardando Informações	Informações adicionais foram solicitadas ao constituinte. Nesse estado, o constituinte pode fazer o seguinte: • **Atualizar**: adicione as informações solicitadas ao caso. Depois que essas informações forem recebidas, o caso voltará para **Aberto**. • **Fechar caso**: encerra o caso.
Revisar Permite que o agente execute a solução de problemas inicial do caso, verifique se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e	Aberto	Nesse estado, o agente pode fazer o seguinte: • Verifique se há solicitações semelhantes ou duplicadas. Em caso afirmativo, o caso pode ser movido para progredir diretamente.

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.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
determine quais serviços precisam ser prestados.		• **Solicitar uma inspeção**: se uma inspeção for solicitada, o status do caso será movido para **Inspeção em andamento**
	Inspeção em Andamento	A inspeção do local de serviço por um agente de serviço de campo está em andamento. Depois de concluído, o caso é movido para **o Processo**.
	Aguardando Informações	Se um agente solicitar mais informações a qualquer momento durante a fase de Revisão, o status do caso será alterado para **Aguardando informações**. Nesse estado, o agente pode fazer o seguinte: • **Caso em aberto**: altere o estado do caso para **Em aberto**. • **Atualizar**: atualize o caso. • **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclua o caso. Nesse estado, o constituinte pode fazer o seguinte: • **Atualizar**: adicione as informações solicitadas ao caso. Depois que o constituinte atualiza o caso, o estado muda para **Aberto**. • **Fechar caso**: encerra o caso.
Processo	Trabalho em andamento	O status do caso muda para **Trabalho em andamento**quando o agente seleciona **Iniciar trabalho**. Uma ordem de serviço está em andamento para resolver a solicitação de serviço público.
	Atribuição de trabalho em andamento	Uma ordem de serviço está em andamento e o agente de serviço de governança resolve todas as tarefas de caso em aberto associadas ao caso.
	Aguardando Informações	O caso passa para o estado Aguardando informações quando um agente seleciona **Solicitar informações** para solicitar mais informações do solicitante. O agente solicitou mais informações durante ou após a conclusão do trabalho para resolver o caso.

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.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
Decisão Permite que o solicitante revise a decisão do agente e aceite ou rejeite.	Pronto para decisão	O caso está pronto para uma decisão do agente.
	Resolvido	Depois que um agente fornece um código de resolução, insere anotações de resolução na guia **Informações de resolução** e seleciona **Propor solução**, o estado do caso muda de **Aguardando informações** para **Resolvido**. Os campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução** são obrigatórios para que um agente proponha uma solução para o caso. Nesse estado, o agente pode fazer o seguinte: • **Atualizar**: atualizar o caso • **Fechar caso**: encerra o caso. Um caso não pode ser encerrado por um agente ou gerente de agentes quando está neste estado. Nesse estado, o constituinte pode fazer o seguinte: • **Aceitar solução**: aceite a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para **Encerrado** e uma pesquisa é exibida. • **Rejeitar solução**: rejeita a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para **Aberto**. • **Excluir**: exclua o caso.
	Encerrado	Depois de propor uma solução, o agente aguarda uma resposta do constituinte. • Se o constituinte clicar em **Aceitar solução**, o estado do caso mudará de **Resolvido** para **Encerrado**. • Se o constituinte clicar em **Rejeitar solução**, o estado mudará de **Resolvido** para **Aberto**e o agente deverá propor outra solução. Fechar um caso como agente ou gerente de agentes requer que

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.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		comentários sejam adicionados ao campo **Anotações de resolução**. Isso não é necessário quando um cliente encerra um caso. Um caso não pode ser atualizado depois de encerrado.
	Cancelado(a)	A solicitação de serviço público foi cancelada.

Nota:
Você não pode editar um caso de solicitação de serviço público quando o estado do caso está definido como **Encerrado concluído** ou **Cancelado**.

Usando o Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público

Configure o espaço configurável do CSM para seus agentes e expanda a IU do espaço para que eles possam interagir com clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Os agentes de serviço de governança podem concluir a maioria das tarefas em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como configurar o Espaço configurável do CSM, consulte Configurar o Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público.

As tabelas abaixo descrevem algumas das tarefas básicas que os agentes podem executar em Espaço configurável do CSM.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Usar playbooks	Use a orientação passo a passo fornecida pelos playbooks para concluir tarefas e resolver casos.	Como usar Playbooks
Criar um tipo específico de caso	Crie um caso para um tipo específico de solicitação de constituinte.	Criar e resolver tarefas de caso
Usar Conhecimento para ajudar com casos	Pesquise artigos de conhecimento e anexe-os a casos ou abra artigos em subguias para facilitar a leitura. Relate uma lacuna de conhecimento se você não conseguir encontrar artigos relevantes e, se a permissão estiver habilitada, crie artigos diretamente a partir dos casos.	Pesquisar artigos de conhecimento Abrir um artigo de conhecimento Relatar uma lacuna de conhecimento Criação de um artigo de conhecimento

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.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Usar modelos de resposta	Responda rapidamente aos clientes usando diferentes tipos de informações predefinidas.	Usar modelos de resposta no Playbook de solicitação de serviços

Criar e resolver tarefas de caso como um agente de serviço de governança no Espaço configurável do CSM

As tarefas de caso de solicitação de serviço em Serviços digitais para setor público são criadas automaticamente e atribuídas a agentes conforme cada caso de solicitação de serviço passa pelo ciclo de vida. Os agentes de serviço de governança podem exibir e concluir essas tarefas de caso (ou até mesmo criar suas próprias tarefas) no Espaço configurável do CSM.

Exibir tarefas de caso de solicitação de serviço existentes no Espaço configurável do CSM

Exiba uma lista das tarefas de caso associadas a um caso de solicitação de serviço, independentemente de a tarefa de caso ter sido criada automaticamente ou manualmente, no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. No menu Listas na barra lateral Espaço configurável do CSM, navegue até **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
2. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
3. No cabeçalho Lista relacionada, abra a lista relacionada Tarefas selecionando **Tarefas de caso**.
   Todas as tarefas associadas a este caso de solicitação de serviço são exibidas.

O que Fazer Depois

Para exibir uma lista de todas as tarefas de caso de solicitação de serviço que foram atribuídas a um agente em sua agência, navegue até **Listas** > **Tarefas de casos de serviço de governança** > **Tudo**.

Criar uma tarefa de caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM

Crie tarefas de caso manualmente a partir de informações coletadas de um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente cria uma tarefa de caso de solicitação de serviço, o sistema usa as informações do caso de solicitação de serviço para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de caso. Os agentes podem usar informações preenchidas automaticamente, bem como os dados coletados do usuário final, para criar tarefas de caso

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.

de solicitação de serviço. Depois que o agente cria e salva uma tarefa de caso, ela aparece na lista relacionada Tarefas de caso no formulário Caso de solicitação de serviço.

Procedimento

1. Abra o caso.
2. Na lista relacionada Tarefas de caso, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resolver uma tarefa de caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM

Resolva um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM. Depois que todas as informações tiverem sido adicionadas aos comentários ou anotações de trabalho de uma tarefa de caso de solicitação de serviço, você poderá marcar a tarefa de caso como resolvida.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

1. Navegue até o menu Listas na barra lateral Espaço configurável do CSM.
2. No menu Listas em Espaço configurável do CSM, navegue até **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
3. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
4. Na lista relacionada Tarefas, selecione o número da tarefa.
5. Adicione anotações de trabalho ou comentários adicionais.
   A tarefa de caso não pode ser resolvida sem adicionar anotações de trabalho ou comentários.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Fechar**.

Criar um registro de negócios no Espaço configurável do CSM

Se você for um agente de serviço de governança, crie um registro de negócios em Espaço configurável do CSM diretamente a partir de uma solicitação de serviço, interação ou caso quando um incidente for relatado por um constituinte, negócio ou contato comercial.

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

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.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Criar negócio** e preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Perfil de negócios.
7. Selecione **Enviar**.
   O negócio agora está vinculado à interação e uma nova guia é aberta com os detalhes do negócio.

Como usar o Portal de serviços de local de negócios no Serviços digitais para setor público

Você pode usar o Portal de serviços de local de negócios (agência) (BLSP), disponível com a aplicação Serviços digitais para setor público, como um balcão único para gerenciar locais de agência internos e externos.

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

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

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

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em **Suporte** para criar um caso de cliente.
Conhecimento	Clicar em **Conhecimento** no cabeçalho leva você para a página kb_home. Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos com melhor classificação ou mais vistos Base de conhecimento.
Casos	Exibir a lista de casos.
Suas informações	Navegue até locais da agência, serviços recebidos e itens-base de instalação.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite que você pesquise artigos de suporte e solicitações. Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisar** para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar serviços	Clique em **Procurar serviços** para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local externo da agência.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.

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.

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, conectar-se com pessoas que compartilham conhecimentos semelhantes e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Locais da agência	Obtenha a exibição de 360º do local da agência. Use o recurso para: • Adicione um membro a um local da agência. • Relatar casos em nome de um local de agência. • Relate casos em relação aos serviços recebidos de um local específico da agência. • Relate casos em relação aos serviços públicos oferecidos em um local específico da agência.
Artigos em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais vistos.

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

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

Usando Virtual Agent para Serviços digitais para setor público

Como administrador, você pode usar Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.

Com Virtual Agent para Serviços digitais para setor público, que está disponível por assinatura, você pode criar tópicos de conversa que ajudam seus constituintes nas tarefas de autoatendimento. Por exemplo, você pode criar tópicos Virtual Agent que permitem que os constituintes enviem casos de serviço governamental ou os ajudem a encontrar informações relevantes sobre regulamentações ou benefícios governamentais.

Como administradores ou autores de tópicos, você pode criar seus próprios tópicos de conversa do setor público personalizados. Ou você pode usar conversas pré-criadas que estão disponíveis com a plataforma Virtual Agent e o plug-in Atendimento ao cliente Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) e modificá-las para casos de uso do setor público.

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.

Ao criar ou modificar tópicos, você também pode usar componentes pré-criados chamados de *blocos de tópico*. Esses blocos são subfluxos que executam elementos de conversa ou tarefas comuns em uma conversa, como adicionar ou recuperar registros. Blocos de tópicos pré-criados estão incluídos na plataforma Virtual Agent e nas conversas Atendimento ao cliente. Os blocos de tópico permitem que os autores do tópico adicionem rapidamente funções padrão a Virtual Agent conversas, simplificando o design e a manutenção da conversa.

A aplicação Núcleo de serviços digitais para setor público fornece vários blocos de tópico que você pode usar em conversas do setor público:

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

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

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

Antes de criar Virtual Agent conversas, revise os seguintes pré-requisitos e o processo básico para trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent.

- Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para acessar conversas pré-criadas Atendimento ao cliente e blocos de tópico.
- Determine os casos de uso do setor público para os tópicos a serem criados.
- Em Designer do Virtual Agent:
  - Visualize (teste) tópicos e blocos de tópicos pré-criados , como os blocos do setor público, para ver como eles funcionam. Use o filtro **Tipo** para classificar a lista de itens, como blocos de tópicos, na página Tópicos.
  - Se você quiser usar um tópico pré-criado ou bloco de tópicos, duplique-o e publique-o.
  - Adicione as cópias apropriadas de blocos de tópicos, como os blocos de tópicos do setor público, ao tópico de origem (de chamada). Para saber mais sobre como adicionar blocos de tópico a uma conversa, consulte Adicionar um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico

Nota:
Você pode usar ambos os blocos de tópico do setor público em uma conversa.

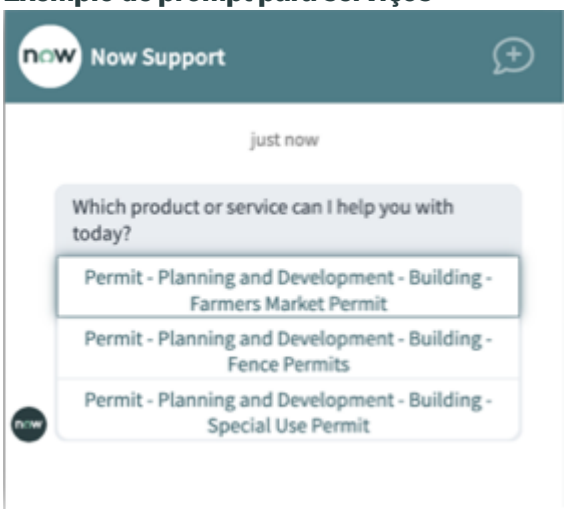
Solicitar serviço para bloco de tópicos do constituinte

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

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.

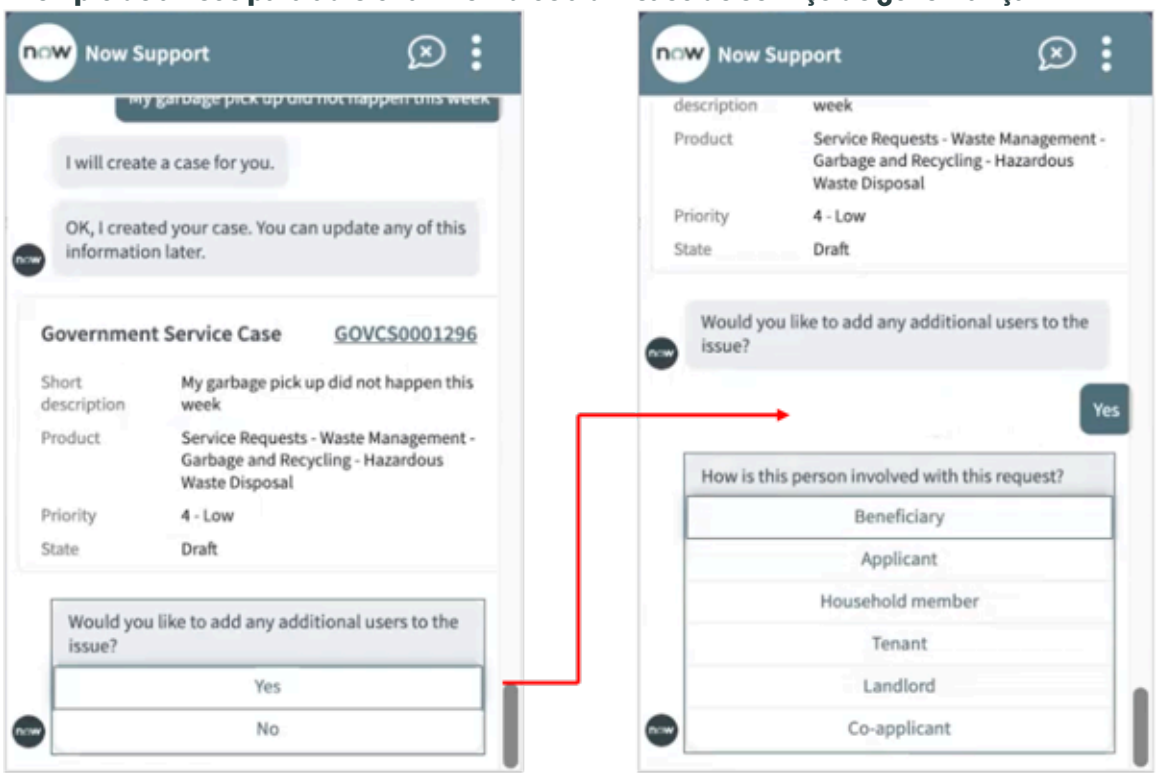
Exemplo de prompt para serviços



Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

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

Exemplo de avisos para adicionar membros a um caso de serviço de governança



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

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.

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

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

Mobile Agent experiência para Serviços digitais para setor público

Se você for um agente do governo, poderá usar o aplicativo Mobile Agent no seu dispositivo móvel para criar, atualizar e monitorar o status de solicitações de serviço não emergenciais no aplicativo Serviços digitais para setor público. Você também pode obter uma visão geral da carga de casos, incluindo seus casos novos e ativos.

Use o Mobile Agent para revisar os detalhes do caso e concluir as tarefas de caso. Com uma função de agente de serviços de governança, você pode usar o app para executar as seguintes tarefas:

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de casos.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.
- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como acordos de nível de serviço (ANSs), tarefas de caso e casos relacionados.
- Editar informações do caso.
- Concluir tarefas de caso.

O vídeo a seguir destaca alguns dos recursos do app ServiceNow® Mobile Agent. Introdução aos aplicativos para celular da ServiceNow.

Nota:
Para usar o Mobile Agent, os plug-ins necessários devem ser habilitados por um administrador. Se você for um administrador, consulte Configurar Mobile Agent para Playbook de solicitação de serviços para obter informações sobre como configurar o Mobile Agent. Para obter instruções sobre como começar a usar o aplicativo depois que um administrador definir essas configurações, consulte Get started with the Customer Service mobile application .

Mobile Agent página inicial

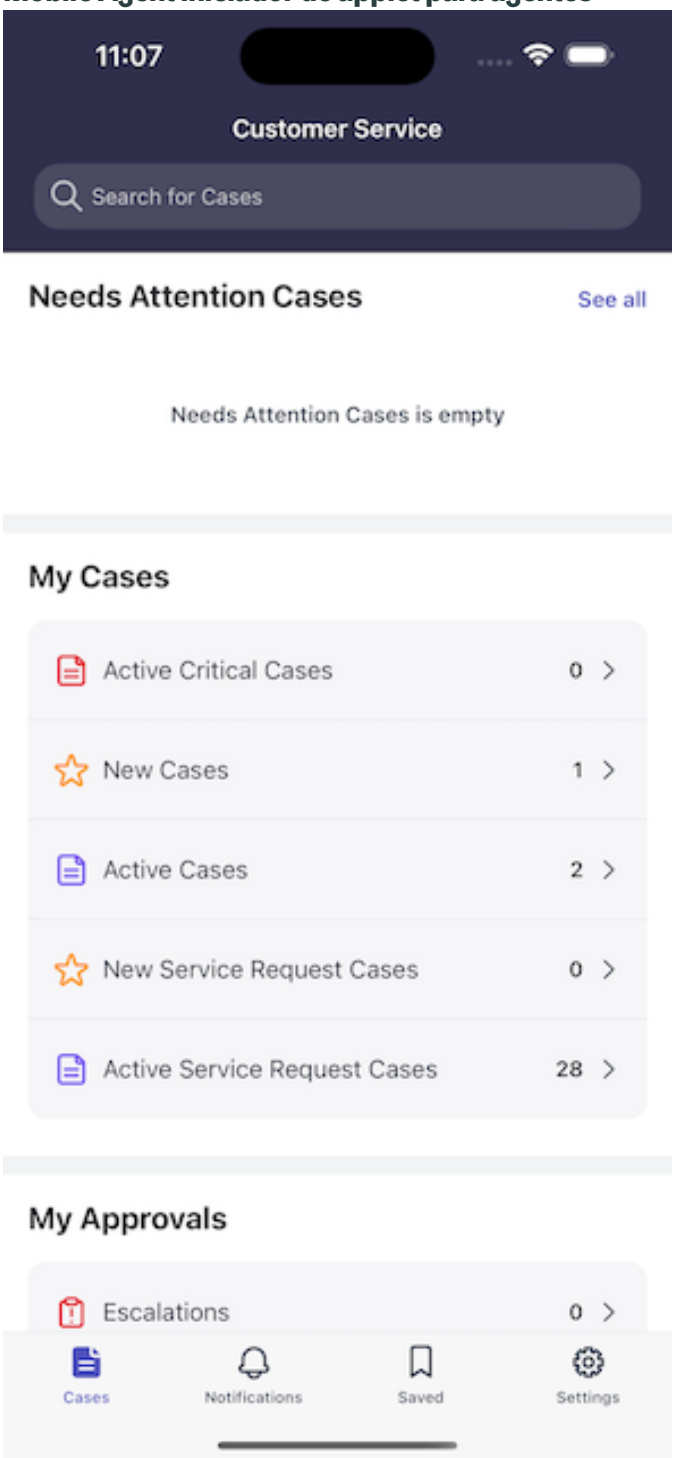
Quando você abre o Mobile Agent e faz login, um inicializador de applet é exibido com todos os applets configurados para esse inicializador.

O exemplo a seguir mostra a página inicial do Mobile Agent, que exibe uma visão geral dos casos.

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.

Mobile Agent iniciador de applet para agentes



O iniciador do applet inclui todos os applets necessários para abordar ou resolver casos de solicitação de serviço. Você tem acesso aos seguintes applets:

Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no estado **Novo**.
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais você tem acesso, mas que não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos nos estados **Aberto**, **Aguardando Informações**e **Resolvido**.

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.

Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no estado **Novo**.
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais você tem acesso, mas que não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos nos estados **Aberto**, **Aguardando informações** e **Resolvido**.

Para iniciar um applet, selecione-o no aplicativo.

Applets e cartões

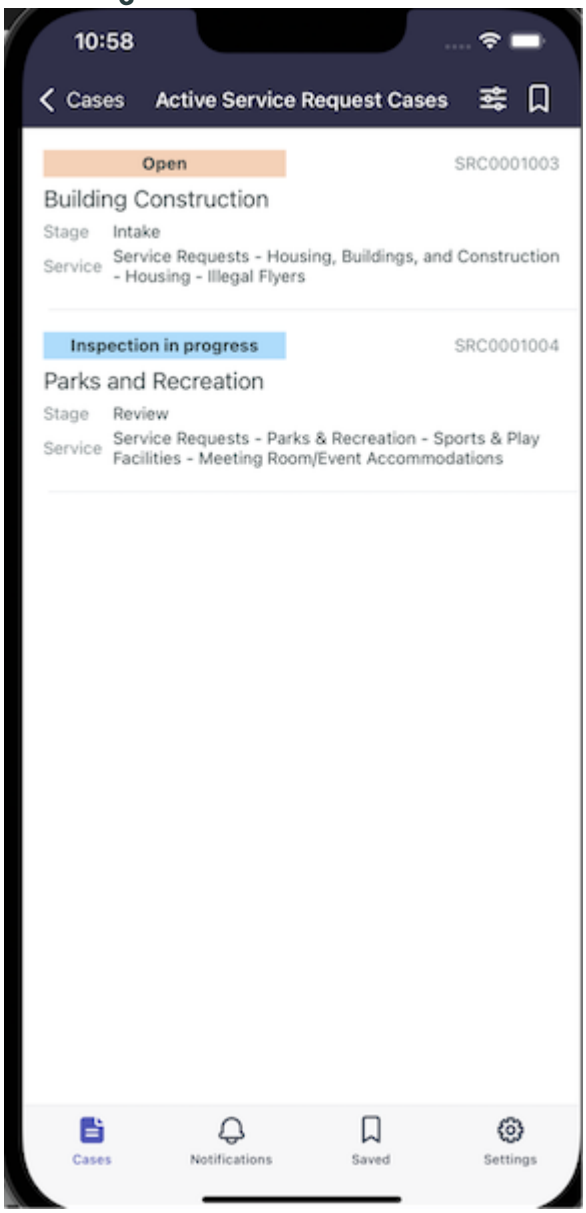
Cada applet na tela do inicializador de applet exibe os registros que correspondem à função do applet. O applet Solicitações de serviço ativas, por exemplo, quando tocado, exibe uma lista de todos os registros de casos de solicitação de serviço ativos.

O exemplo a seguir mostra uma exibição de cartão de solicitação de serviço com uma lista de todos os registros de casos de solicitação de serviço ativos.

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.

Mobile Agent Lista de cartões de caso de solicitação de serviço



Os casos na lista são exibidos como cartões e o estado do caso é exibido na parte superior do cartão. Para obter mais informações sobre os estados de caso, consulte Ciclo de vida de um caso de serviço público.

Selecione um cartão para ver os detalhes do registro do caso. Por exemplo, você pode ver a atividade de caso, as listas relacionadas e as escalações de caso, se houver.

Você pode restringir ou classificar a lista de casos usando o ícone de filtro ( ).

Cartões de caso de solicitação de serviço no app Mobile Agent

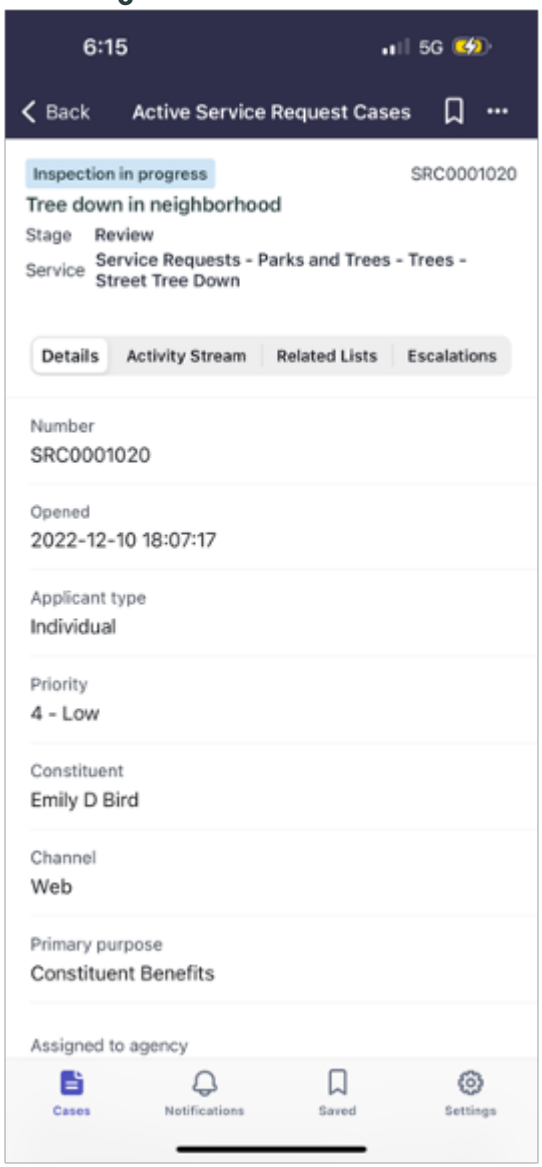
Os cartões de caso no aplicativo Mobile Agent exibem informações semelhantes às que você veria se estivesse exibindo um caso no Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de serviço e suas descrições, consulte Serviço Solicitar formulário de caso.

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nesta exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o constituinte, o canal, a finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

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.

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de serviço



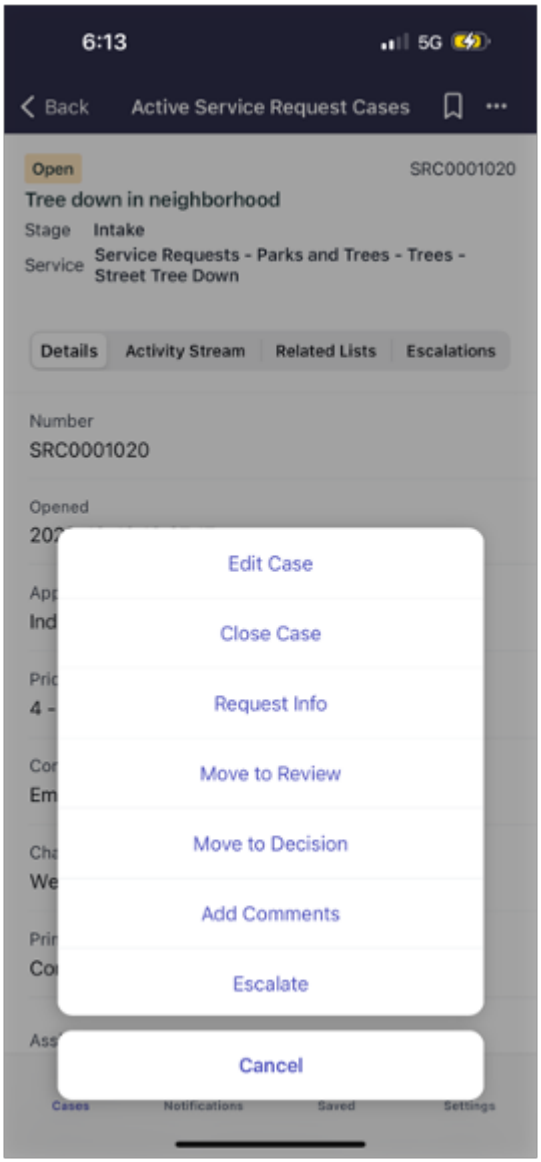
Como agente, você pode realizar várias ações em casos de solicitação de serviço no app Mobile Agent de dentro dos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode selecionar o ícone Mais ações (···) para ver uma lista de ações e selecionar o botão Voltar para retornar à lista de registros. Essas ações incluem:

- Editar o caso.
- Encerrando o caso.
- Solicitar mais informações do constituinte ou contato.
- Movendo o caso para revisão.
- Movendo o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionar comentários.
- Escalando o caso.

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.

O exemplo a seguir mostra a lista de ações que você pode realizar para um caso de solicitação de serviço.



Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no app Mobile Agent, consulte Usando Mobile Agent para executar tarefas de agente.

Cartões de caso de solicitação de informações no Mobile Agent

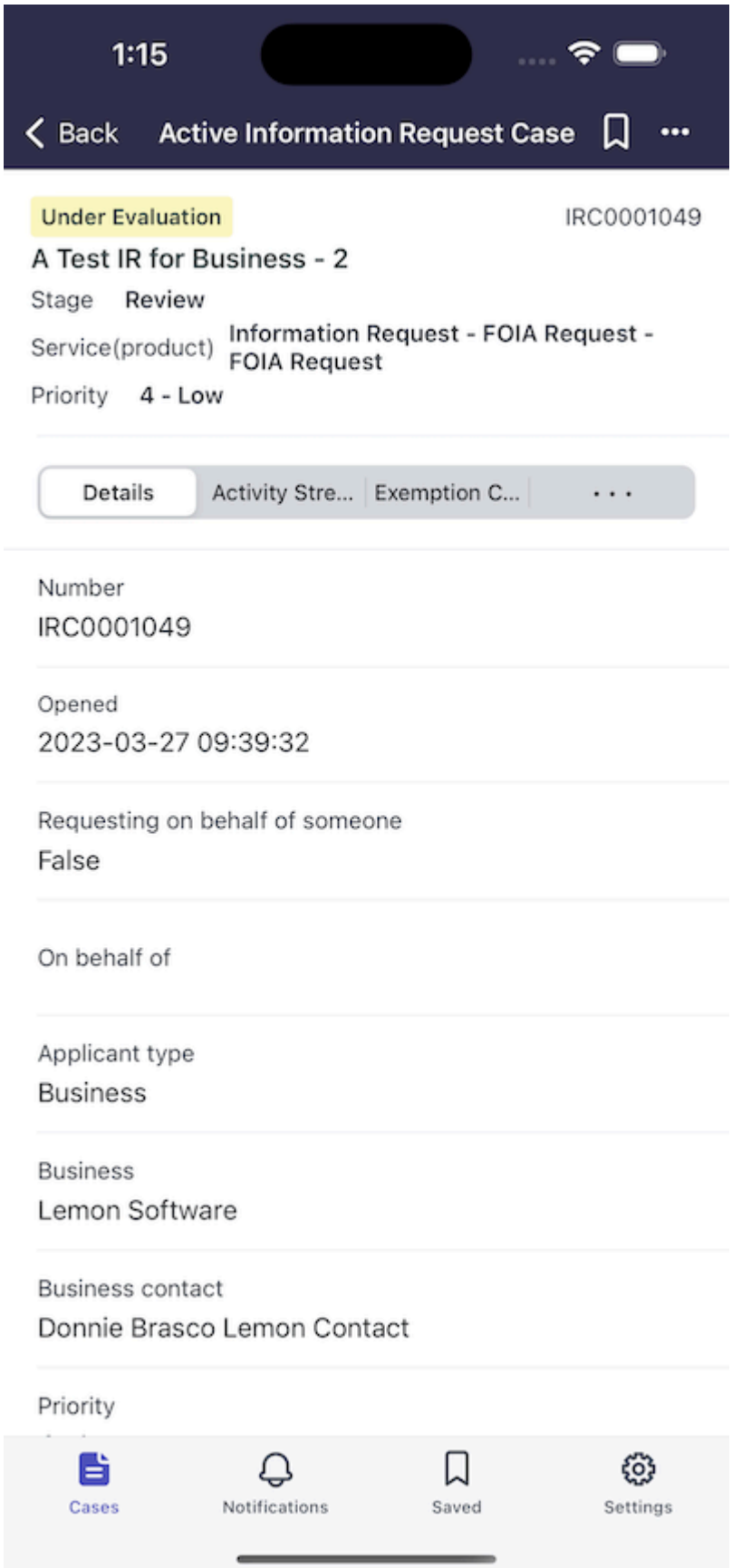
Os cartões de caso em Mobile Agent exibem informações semelhantes às que você veria se estivesse exibindo um caso em Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de informações e suas descrições, consulte Formulário de caso de solicitação de informações.

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nesta exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o contato, o canal, a finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

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.

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de informações



Como agente, você pode realizar várias ações em casos de solicitação de informações no Mobile Agent de dentro dos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode

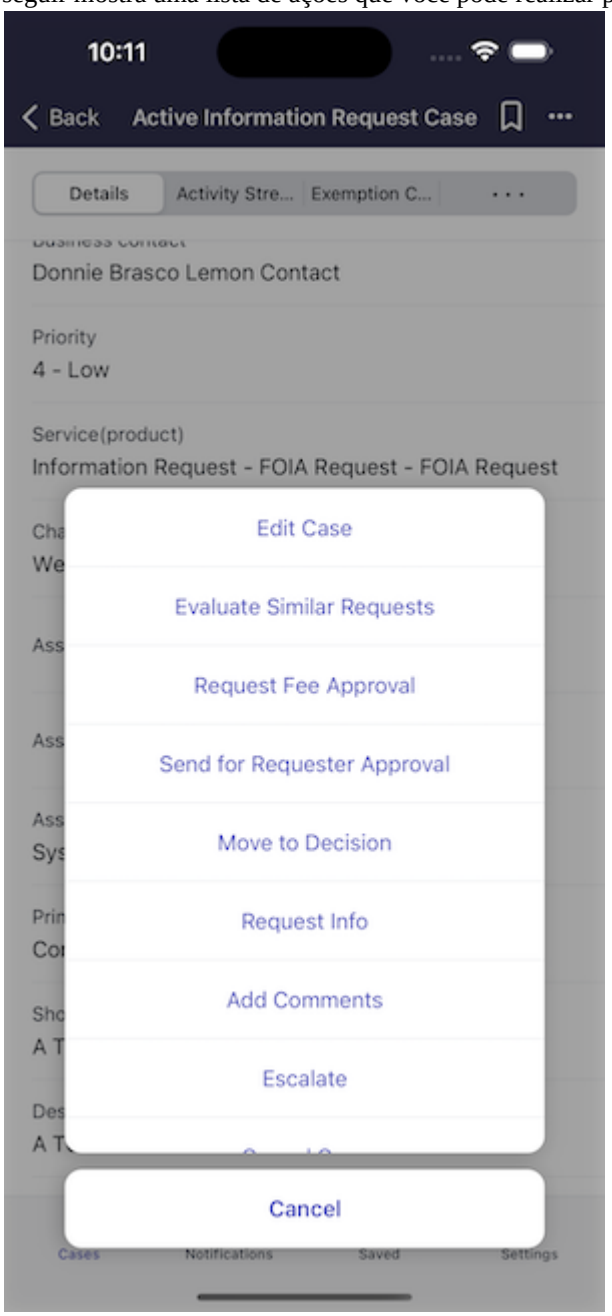
Tradução automática

© 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.

selecionar o ícone Mais ações ( ) para ver uma lista de ações e selecionar o botão Voltar para retornar à lista de registros. Essas ações incluem:

- Editar o caso.
- Encerrando o caso.
- Solicitando mais informações do solicitante.
- Solicitando aprovações de taxa.
- Avaliando solicitações de informações semelhantes.
- Movendo o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionar comentários.
- Escalando o caso.

O exemplo a seguir mostra uma lista de ações que você pode realizar para um caso de solicitação de informações.



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.

Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no Mobile Agent, consulte Usando Mobile Agent para executar tarefas de agente.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo para celular. Esta barra inclui as seguintes guias:

Exibe a página principal do caso. Use este iniciador de miniaplicativo para acessar a funcionalidade de gestão de casos.

Salvo

Exibe os casos salvos ou as listas de casos.

Configurações

Gerencia as configurações do aplicativo para celular.

Listas relacionadas no Mobile Agent

Você pode acessar as listas relacionadas listadas na tabela a seguir nos detalhes do caso.

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Ordens de serviço	Lista de ordens de serviço criadas para este caso. Você deve instalar o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) para exibir as ordens de serviço.
Tarefas de Caso	Exibe uma lista de tarefas de caso. Você pode exibir as seguintes informações para as tarefas de caso nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuído a • Prioridade
ANS	Exibe uma lista dos acordos de nível de serviço (ANS) de um caso. As seguintes informações para SLAs estão incluídas nesta lista relacionada: • Tarefa • Fase de ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido

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.

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Tarefas Bloqueadas	Lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede você de avançar em direção a uma resolução de caso.
Grupos Relacionados	Lista de partes relacionadas, como os contatos ou constituintes que foram adicionados ao caso.
Casos Relacionados	Exibe uma lista dos casos relacionados a um caso. Você pode exibir as seguintes informações dos casos relacionados que estão incluídos nesta lista: • Número do caso • Estado • Descrição resumida • Contato Selecione um caso relacionado ou secundário para exibir os detalhes adicionais no formulário Caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento que foram anexados como uma solução proposta para o caso.
Documentos	Lista de documentos anexados ao caso.

Usando Mobile Agent para executar tarefas de agente

Se você for um agente de serviço governamental, poderá gerenciar seus casos e receber atualizações em tempo real em seu dispositivo móvel com o Mobile Agent.

Com o Mobile Agent, você pode executar ações de rotina e aprovações do seu dispositivo móvel a qualquer hora e em qualquer lugar. A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode executar com o Mobile Agent

esteja você fazendo a triagem de um caso de solicitação de serviço ou atendendo a uma solicitação de informações.

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar alguma ação. 1. Na barra de navegação inferior, selecione **Casos**. 2. Selecione **Novo** para criar um caso ou selecione **Ativo** para ver uma lista dos casos ativos de solicitação de serviço. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes.

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.

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
	4. Determine se você precisa fazer mudanças ou realizar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela. Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastreie solicitações de serviço de governança com o app ServiceNow Mobile Agent.
Editar um caso	**1.** Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. **2.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Editar caso**. Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Serviço Solicitar formulário de caso.
Adicionar comentários a um caso	**1.** Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. **2.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Adicionar comentários**. **3.** Nos campos**Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais**, adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada ao fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Como usar o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	**1.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Propor solução**. **2.** Nos campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, adicione o código e as anotações que você propõe como solução para resolver o caso e selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 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.

Tarefas do agente de serviço de governança

Tarefa do agente	Etapas
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitar informações**. 2. No campo **Comentários adicionais**, adicione mais comentários sobre a solicitação.
Escalar um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Escalar**. 2. Na caixa de diálogo **Escalações**, preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	1. No inicializador do miniaplicativo, selecione o miniaplicativo **Escalações**. 2. Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Fechar um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Fechar caso**. 2. Nos campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer alguma mudança ou executar alguma ação. 1. Na barra de navegação inferior, selecione **Casos**. 2. Selecione **Novo** para criar um caso ou selecione **Ativo** para ver uma lista dos casos ativos de solicitação de serviço. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes. 4. Determine se você precisa fazer mudanças ou realizar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela.

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.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
	Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastrear solicitações de informações com o Mobile Agent.
Editar um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Editar caso**. Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Formulário de caso de solicitação de informações.
Adicionar comentários a um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Adicionar comentários**. 3. Nos campos**Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais**, adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada ao fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Como usar o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Propor solução**. 2. Nos campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, adicione o código e as anotações que você propõe como solução para resolver o caso e selecione **Enviar**.
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitar informações**. 2. No campo **Comentários adicionais**, adicione mais comentários sobre a solicitação.

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.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Escalar um caso	**1.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Escalar**. **2.** Na caixa de diálogo **Escalações**, preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	**1.** No inicializador do miniaplicativo, selecione o miniaplicativo **Escalações**. **2.** Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Avaliar solicitações semelhantes	**1.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Avaliar solicitações semelhantes**. **2.** Na caixa de diálogo **Escalações**, preencha os detalhes da escalação.
Enviar para aprovação do solicitante	**1.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Enviar para aprovação do solicitante**. **2.** Na caixa de diálogo **Enviar para aprovação do solicitante**, preencha os detalhes da escalação.
Solicitar aprovação de taxa	**1.** Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitar aprovação de taxa**. **2.** Na caixa de diálogo **Escalações**, preencha os detalhes da escalação.
Exibir check-list de isenção	**1.** No inicializador do applet, selecione o applet **Check-list de exceção**. **2.** Revise a lista de isenções da Lei de liberdade de informação (FOIA) ou da Lei de registros públicos e selecione uma ou mais isenções, se aplicável.

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.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Fechar um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Fechar caso**. 2. Nos campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.
Cancelar um caso	Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Cancelar caso**.

Como usar o fluxo de atividades no Mobile Agent

Se você for um agente de serviço governamental, poderá acessar o fluxo de atividades de dentro do cartão de caso no Mobile Agent. Você também pode se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho em um registro, o que significa que você pode retransmitir e rastrear informações com mais eficiência.

Como usar o fluxo de atividades

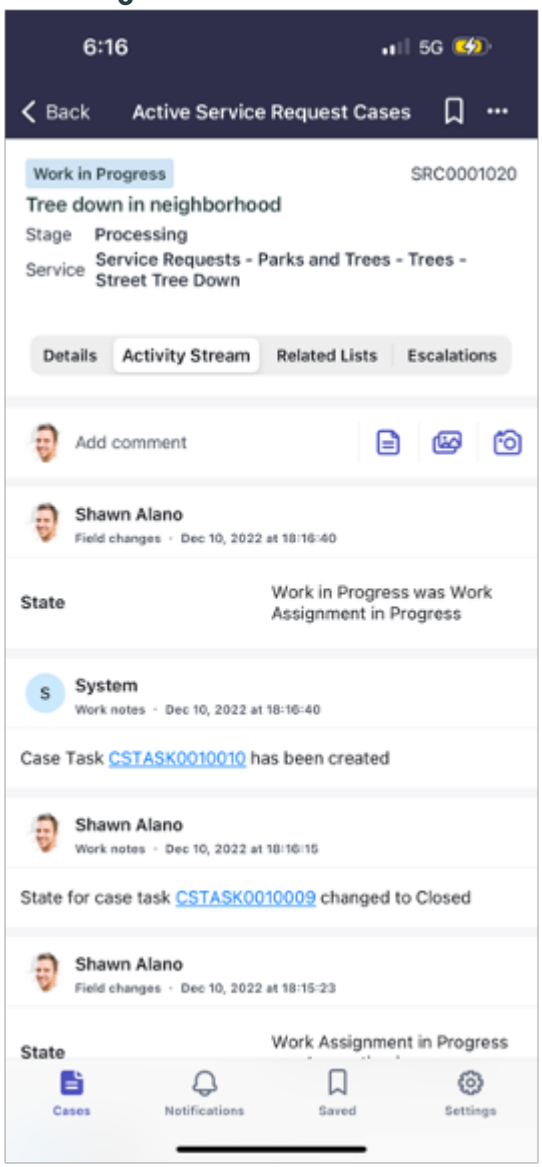
Como agente, você pode usar o fluxo de atividades para se comunicar com os constituintes e rastrear as informações em um registro. Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando a lista relacionada ao fluxo de atividades.

O exemplo a seguir mostra a exibição de informações da atividade de um registro no Mobile Agent.

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.

Mobile Agent fluxo de atividades



Tarefas do agente no fluxo de atividades móveis

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir comentários, anexos ou tarefas de caso para o caso	Role pela seção Fluxo de atividades para exibir todos os comentários, anexos e tarefas de caso que estão associados ao serviço ou ao caso de solicitação de informações.

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.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	1. Selecione **Adicionar comentário**. 2. Na seção Compor, adicione as informações ao campo de texto. 3. (Opcional) Marque a caixa de seleção para tornar o comentário ou a anotação de trabalho publicamente visível. 4. Selecione **Publicar**. A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só ficam visíveis para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.
Adicionar fotos ou anexos	• Selecione o ícone de documento ( ) para anexar um documento ao caso. • Selecione a câmera ícone para tirar uma foto e anexar ao caso. • Selecione o ícone da galeria ( ) para anexar uma foto existente ao caso.

Rastreie solicitações de serviço de governança com o app ServiceNow Mobile Agent

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de serviço atribuídas a você usando o aplicativo ServiceNow Mobile Agent.

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso na aplicação Mobile Agent, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso, a prioridade e o status.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de serviço de governança.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Todos os arquivos anexados.

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.

Procedimento

1. Abra o aplicativo ServiceNow Mobile Agent.
2. Em **Meus casos**, selecione um dos applets na tabela a seguir.

Lista de applets de solicitação de serviço

Applet	Descrição
Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso no estado **Novo**.
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso que ainda não foram resolvidos ou cancelados. Esses casos podem estar nos estados **Aberto**, **Aguardando Informações**ou **Resolvido**.

3. Selecione o caso de solicitação de serviço para o qual vocêe ver mais detalhes.
   Para obter uma descrição detalhada dos campos de caso de solicitação de serviço, consulte Serviço Solicitar formulário de caso.

Rastrear solicitações de informações com o Mobile Agent

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de informações atribuídas a você usando o Mobile Agent em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso no app Mobile Agent, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso, a prioridade e o status.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de caso de solicitação de informações.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o ServiceNow Mobile Agent.
2. Em **Meus casos**, selecione um dos applets na tabela a seguir.

Lista de applets de solicitação de informações

Applet	Descrição
Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso no estado **Novo**.

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.

Applet	Descrição
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso que não foram resolvidos ou cancelados. Esses casos podem estar nos estados **Aberto**, **Aguardando Informações** ou **Resolvido**.

3. Selecione o caso de solicitação de informações do qual você deseja ver mais detalhes.
   Para obter uma descrição detalhada dos campos de caso de solicitação de informações, consulte Formulário de caso de solicitação de informações.

Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso e gerar as anotações de resolução do caso com a aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Resuma os detalhes do caso para ajudar você a entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos complexos ou de longa execução que incluem várias conversas entre agentes e constituintes.

Gere as anotações de resolução de caso para ajudar a encerrar os casos com mais rapidez. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um constituinte ou retransmitir uma decisão sobre a aplicação dele, este recurso poderá gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário de caso. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que possam encontrar problemas ou casos semelhantes.

Gere um resumo do histórico de bate-papo do Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo na aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Sintetize e resuma informações de vários KBs para fornecer respostas relevantes em um formato conversacional usando o plug-in Now Assist AI Search for CSM Workspace. Esta habilidade fornece respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA para uma pesquisa no espaço do CSM e pode substituir uma lista de possíveis descobertas por um resultado de conversa de turno único.

Habilidades

A aplicação Now Assist para PSDS inclui as habilidades de IA generativa que podem permitir que seus agentes entendam o contexto do caso para que possam propor resoluções ao constituinte ou aprovar uma aplicação com mais rapidez.

Resumo do caso

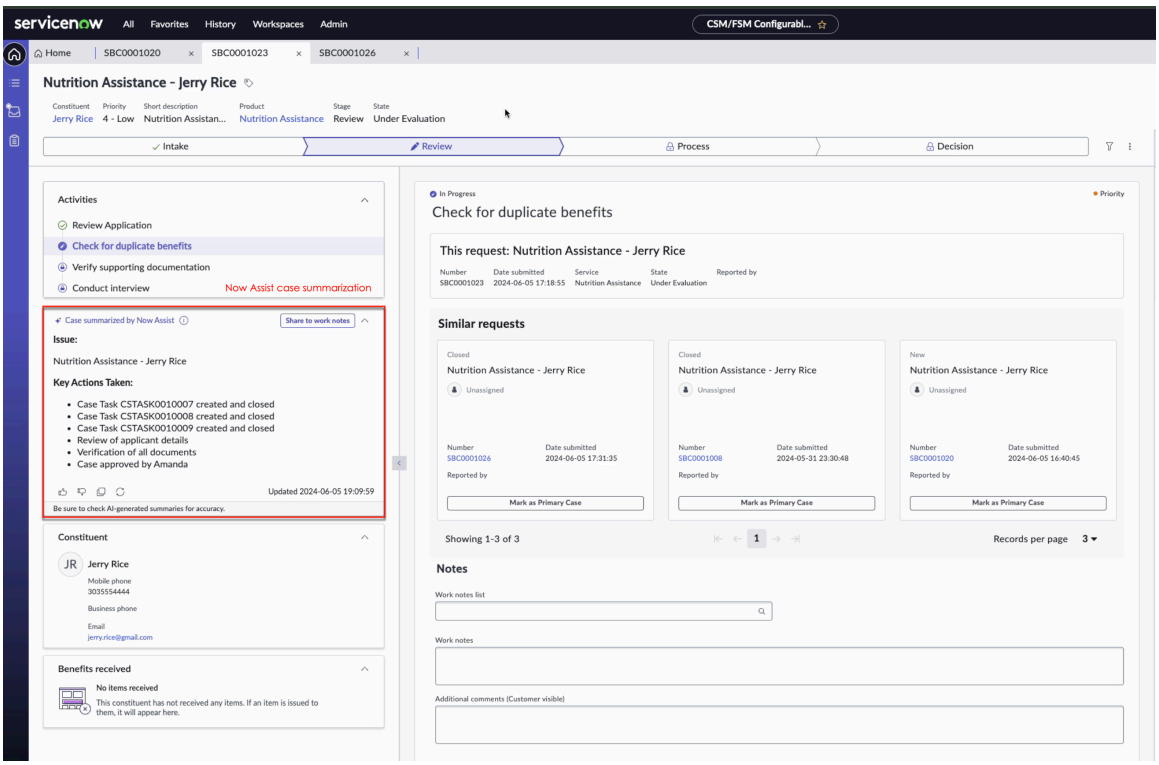
Fornece ao agente um resumo de um caso de serviço público, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

A habilidade de resumo de caso gera um resumo de caso e o exibe acima do fluxo de atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de caso:

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.

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- E-mail
- Acordo de nível de serviço (ANS)



Resumo do bate-papo

Fornece a um agente um resumo do histórico de bate-papo de um cliente Virtual Agent, histórico de bate-papo do atendente e histórico de interação. Os agentes podem exibir ou criar os seguintes resumos:

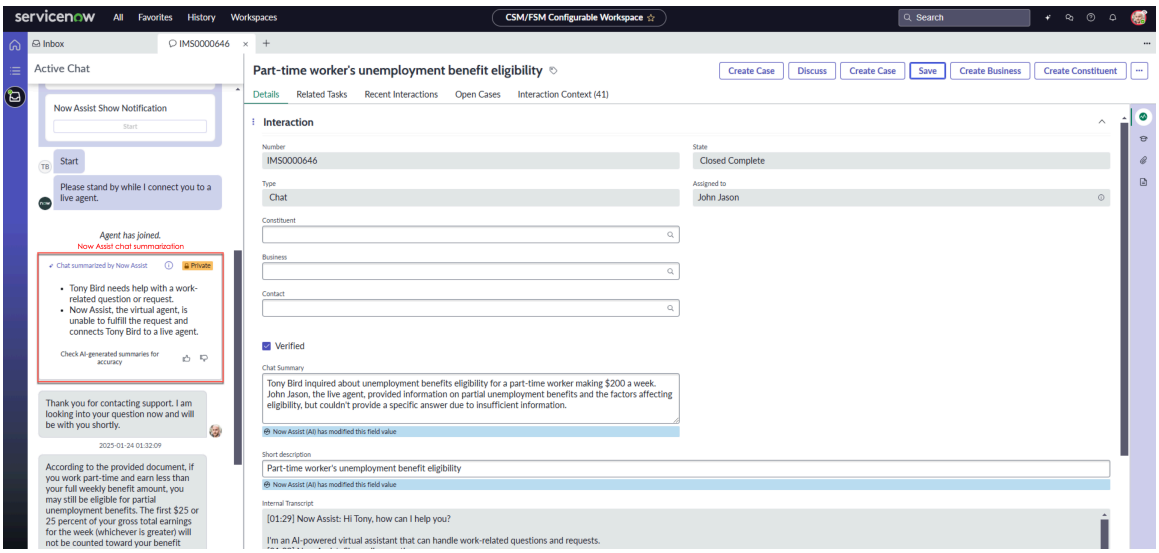
- Virtual Agent resumo de transferência de bate-papo: resume a conversa quando Virtual Agent passa um bate-papo para um atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de interagir com um atendente.
- Resumo de transferência de atendente para atendente: resume a conversa quando um atendente passa um bate-papo para outro atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de passar para outro atendente.
- Resumo da ação rápida: fornece um resumo quando um agente usa a ação rápida `/summarize` na janela de bate-papo ativo.

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.

- Resumo de encerramento do bate-papo: preenche os campos **Resumo do bate-papo** e **Descrição resumida** no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

  Nota:
  Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.



Geração de anotações de resolução

Pode permitir que um agente gere as anotações de resolução de um caso, proponha a resolução ao constituinte ou candidato e adicione as informações ao registro do caso.

A habilidade de geração de anotações de resolução exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto das anotações de resolução antes de propor uma resolução a um constituinte ou retransmitir uma decisão a um candidato.

Nota:
A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 200 palavras no registro de caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo do campo **Anotações de resolução**.

Tópicos relacionados

Now Assist

Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Gere um resumo do histórico de bate-papo do Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem utilizar o resumo do bate-papo, desenvolvido por Now LLM, para obter uma compreensão contextual dos problemas de suporte em todo o ciclo de vida de um

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.

bate-papo, mesmo que isso envolva interações de agente virtual, transferências para atendentes ou várias transferências entre agentes.

Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar a um atendente, uma interação de bate-papo aparece na sua caixa de entrada. Quando você aceita a interação, um resumo da conversa do Virtual Agent é gerado. Você pode solicitar mais detalhes do solicitante para resolver o problema.

Você também poderá resumir a interação do bate-papo quando ele terminar ou quando um incidente for criado para reforçar a solução de problemas antes ou após o término do bate-papo. O resumo inclui todos os pontos da transferência, incluindo a conversa do Virtual Agent, e fornece um contexto da interação para você e os outros agentes que possam querer consultá-lo.

A habilidade de resumo do bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

- Resuma o Virtual Agent histórico de bate-papo e apresente um resumo das ações realizadas pelo cliente antes que ele interaja com um atendente.
- Resuma o histórico do atendente e do bate-papo com o cliente, incluindo as ações realizadas pelo cliente antes que o atendente entregue a chamada para outro atendente e o cliente interaja com o novo agente.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando a ação rápida `/ summarize`.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for transferido para outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.

Nota:
Você também pode gerar um resumo do bate-papo sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte .

A habilidade de resumo do bate-papo atualiza os campos Descrição resumida e Resumo do bate-papo no registro de interação quando o bate-papo é encerrado.

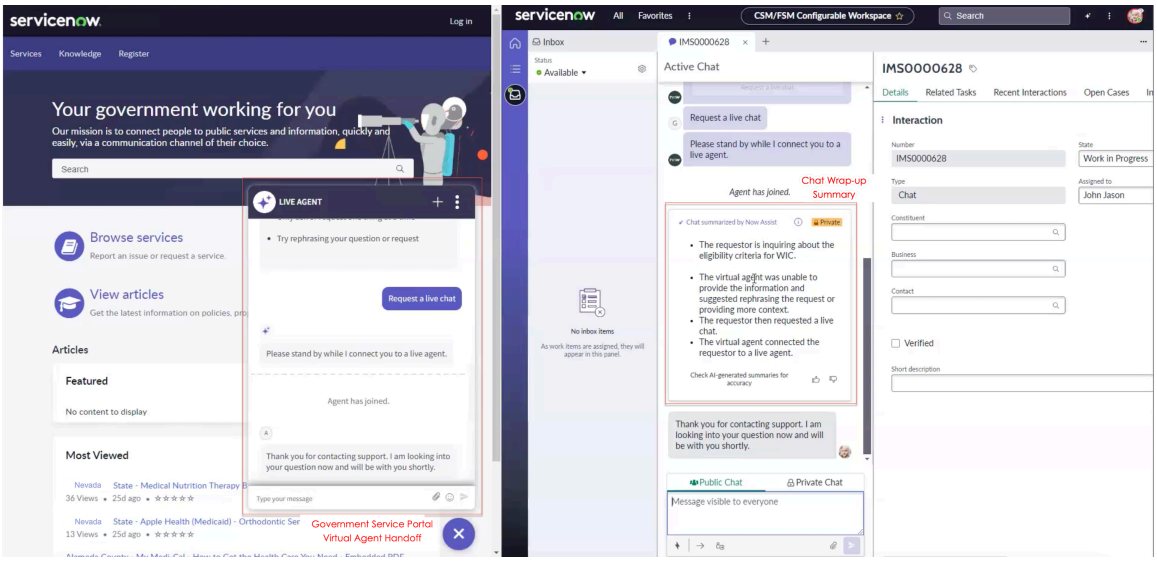
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço configurável do CSM*.
2. Em Espaço configurável do CSM, abra um bate-papo da sua caixa de entrada.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria automaticamente um resumo em linha na janela de bate-papo ativo. Este resumo inclui o problema do constituinte, a interação com o Virtual Agent e todas as ações que o constituinte realizou antes de interagir com um atendente. Este resumo aparece na janela de bate-papo ativo e é identificado pelo ícone Now Assist ( ) e pelo rótulo **de resumo do bate-papo com IA**.

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.



3. **Opcional:** Forneça feedback sobre o resumo do bate-papo selecionando o ícone útil ( ) ou o ícone não útil ( ) no cartão de resumo.
   Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre a pergunta ou o problema.
   Por exemplo, se um candidato estiver se candidatando a um programa de benefícios, talvez seja necessário coletar informações adicionais sobre o que ele forneceu ao Virtual Agent.
5. Na janela de bate-papo ativo, use a ação rápida `/summarize` para resumir o bate-papo durante a conversa com o cliente.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria um resumo em linha adicional na janela de bate-papo ativo. Isso é útil se você quiser resumir conversas longas ou detalhadas com clientes.
6. **Opcional:** Se a transferência de atendente para atendente estiver habilitada, transfira um bate-papo para outro agente depois de aceitar um bate-papo de entrada com as seguintes etapas:
   a. Selecione o ícone Transferir para o agente para transferir a interação para outro agente.
   b. Selecione o nome de outro atendente.
   c. O segundo atendente seleciona **Aceitar** para ingressar no bate-papo.
      Outro resumo do bate-papo é criado quando a conversa passa de um atendente para outro.
7. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.
   A habilidade de resumo do bate-papo atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** no registro de interação quando o bate-papo é encerrado.

   Nota:
   Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.

8. Revise o texto nos campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** para garantir a precisão e faça as correções necessárias.
9. Selecione **Save** (Salvar).

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.

Resumir um caso usando Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Gere um resumo dos campos que você selecionou no registro de caso para ajudá-lo a entender rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso na aplicação Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de serviço de governança podem usar o resumo de caso, fornecido por Now LLM, para obter uma compreensão contextual dos problemas constituintes em todo o ciclo de vida do caso. A habilidade de resumo de caso gera automaticamente resumos informativos que extraem detalhes importantes de anotações de trabalho, comentários e outros dados de caso, o que pode ajudar os agentes a resolver casos mais rapidamente.

O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente do seletor de atividade nos modelos de página do playbook e é recolhido por padrão. Quando um agente gera um resumo de caso selecionando **Resumir**, o componente se expande para exibir as informações de resumo, incluindo uma descrição do problema, as ações realizadas e as próximas etapas. Para resumos mais longos, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o conteúdo.

A habilidade de resumo do bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

- Selecione Resumir para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione Compartilhar nas anotações de trabalho para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na caixa de diálogo pop-up Compartilhar nas anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione Salvar nas anotações de trabalho na caixa de diálogo pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Depois de gerar um resumo, você pode:

- Revise as informações de resumo e edite conforme necessário.
- Forneça feedback sobre o resumo gerado.
- Adicione as informações de resumo às anotações de trabalho do caso.
- Copie as informações de resumo para a área de transferência.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de caso sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte .

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

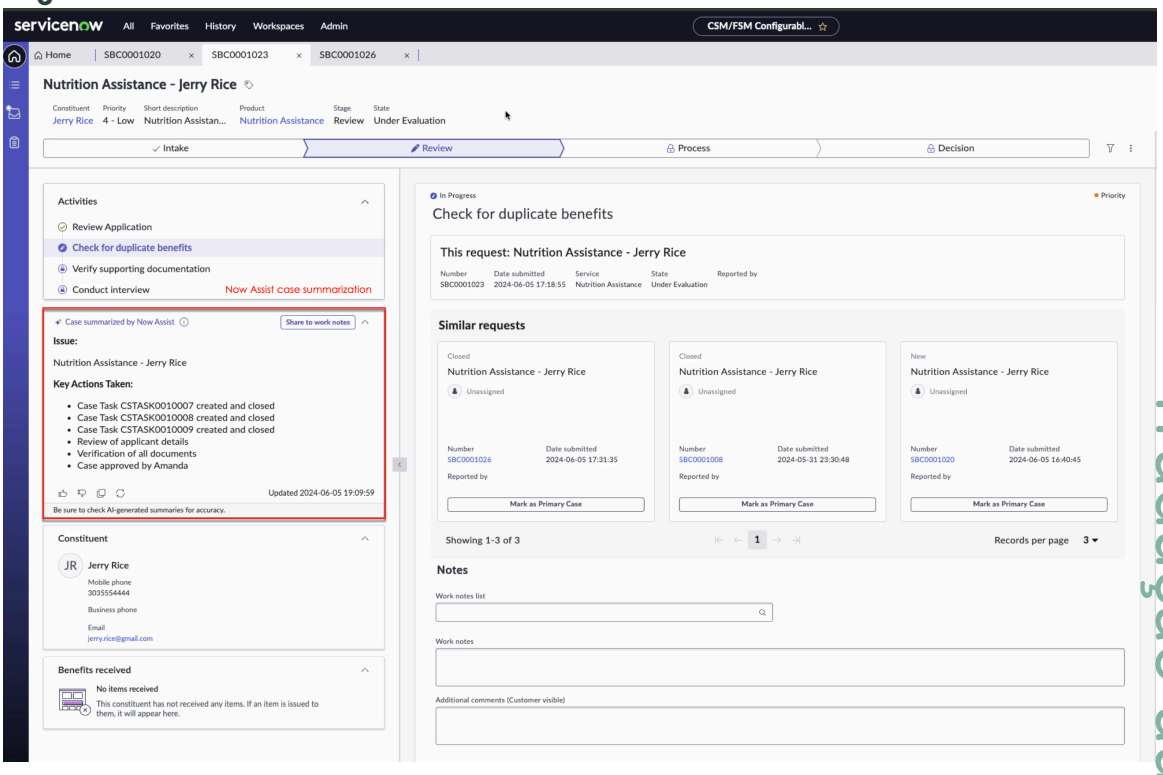
1. Abra um caso de serviço de governança navegando até Listas em Espaço configurável do CSM.
2. No componente Resumo do caso pelo Now Assist, selecione **Resumir**.

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.

Nota:
O resumo do caso pelo componente do Now Assist aparece acima do cartão do constituinte. Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Registro de caso com resumo do caso



3. **Opcional:** Quando terminar de resumir um caso, você poderá adicioná-lo às anotações de trabalho do caso, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Como usar a Pesquisa com IA no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Os agentes podem pesquisar informações com perguntas e respostas de turno único usando o recurso Pesquisa com IA em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA usa Serviço Now LLM para extrair respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius dos artigos de conhecimento encontrados nas pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionárioe globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Resumo da legislação

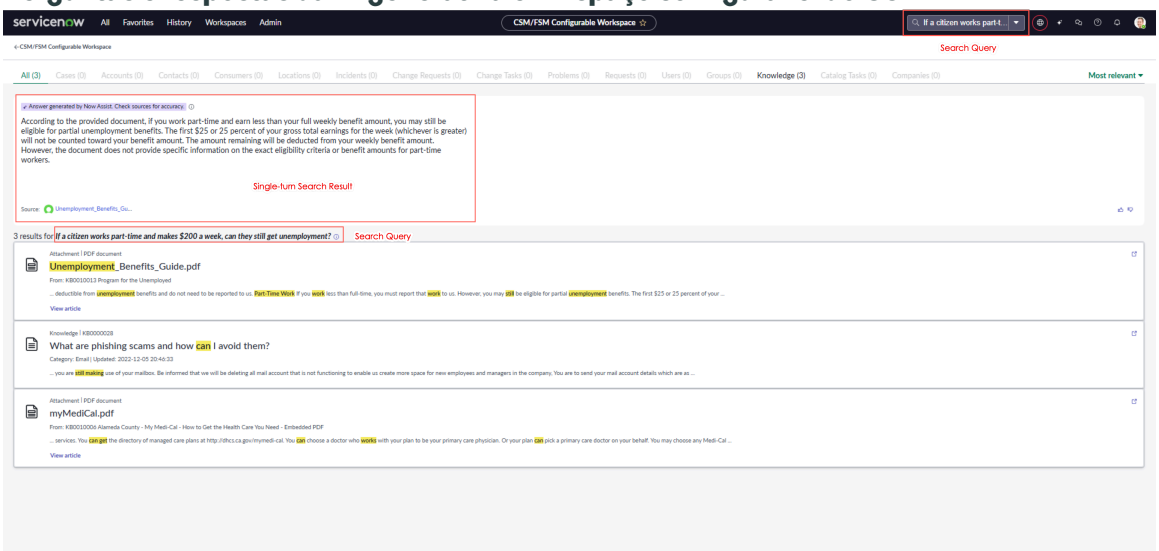
O Now Assist plug-in Pesquisa com IA para CSM Workspace sincroniza e resume informações de várias bases de conhecimento para fornecer respostas relevantes e acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA para consultas de pesquisa em um formato de conversação.

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.

Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para fazer uma consulta diretamente na barra de pesquisa no Espaço configurável do CSM, que gerará uma resposta para a pergunta analisando e resumindo o conteúdo de uma ou mais bases de conhecimento. Este resultado de pesquisa de conversa de turno único substitui uma longa lista de possíveis correspondências e pode ajudar a melhorar a precisão e a relevância da resposta do agente, permitindo que os agentes revisem um resumo do conteúdo relevante antes de responder aos clientes.

Perguntas e respostas da IA generativa em Espaço configurável do CSM



Configurações de pesquisa

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em uma aplicação da Now Platform. A configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA > Experiência de pesquisa > Aplicações de pesquisa.**

Um administrador pode definir e personalizar as tabelas de origem e as bases de conhecimento das quais a Pesquisa com IA do Now Assist indexa dados, personalizando os perfis de pesquisa na configuração da aplicação de pesquisa para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Para obter mais informações sobre configurações da aplicação de pesquisa, consulte Search application configurations . Para obter mais informações sobre como configurar e personalizar a Pesquisa com IA para uso com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS), consulte Habilitar e configurar a Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Serviços digitais para setor público

Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo Análise da plataforma pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Análise da plataforma fornece KPIs e benchmarks para medir os serviços de governança fornecidos aos constituintes.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

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.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Análise da plataforma administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

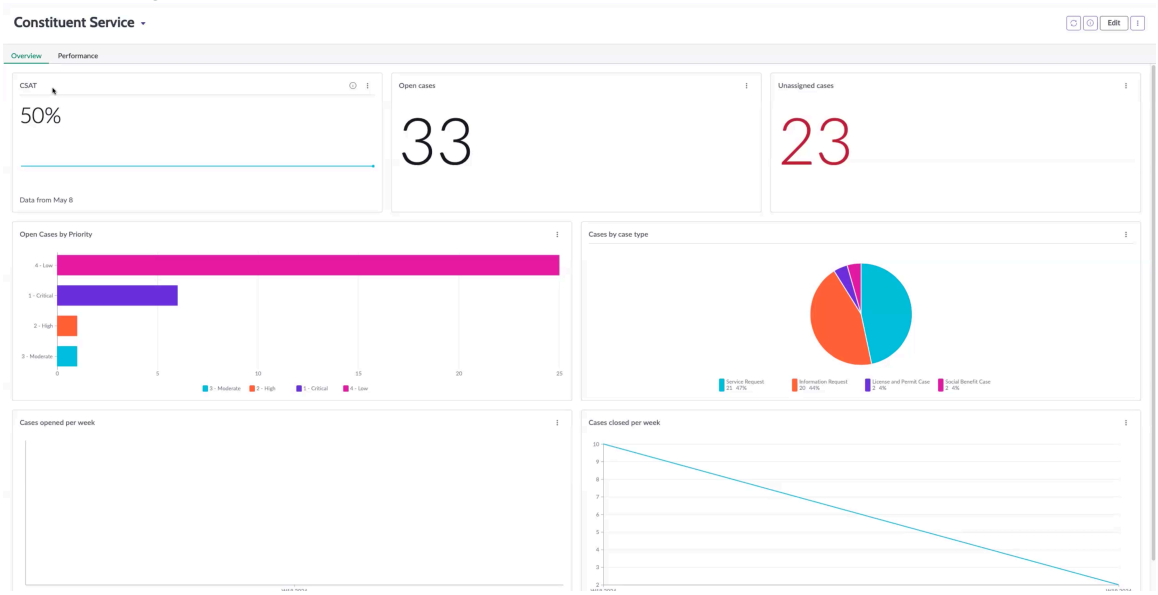
Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório

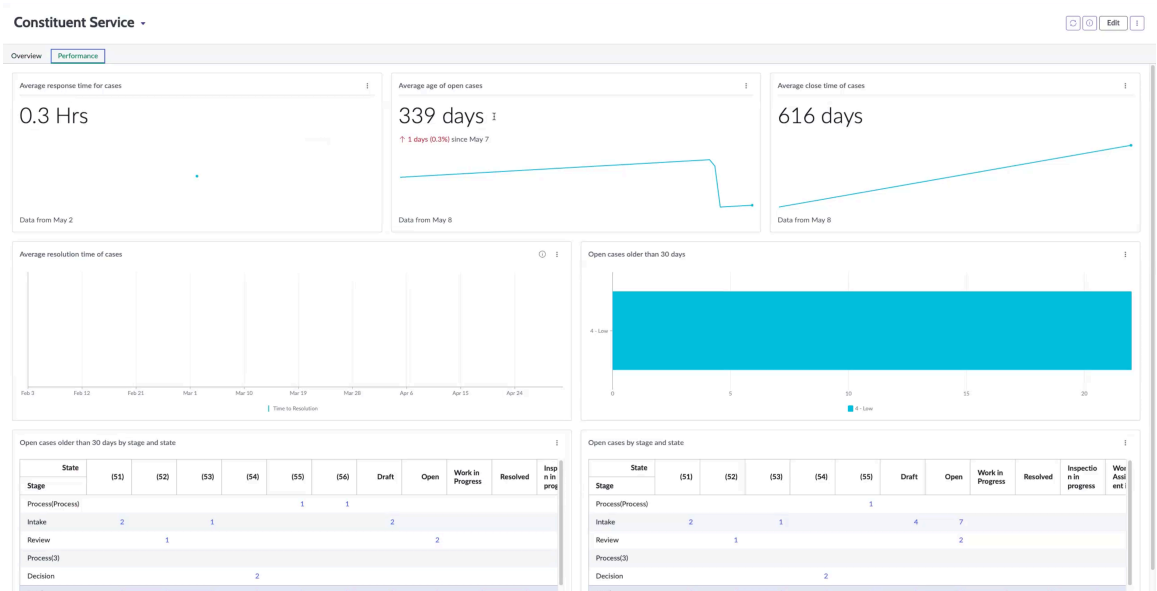
Painelde serviço do constituinte

Use este painel para monitorar a integridade dos serviços ao cidadão, obter informações sobre a eficiência com que os casos de governança são tratados e avaliar o desempenho geral dos serviços oferecidos.

Guia Visão geral do painel de serviço do constituinte



Guia Desempenho do painel de serviço do constituinte



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.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_gsm.constituent_agent, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_gsm.constituent_admin, necessário para editar o painel.

Acessar o painel de serviço do constituinte

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel de serviços do constituinte

Usuário	Uso do painel
Administrador ou agente	Cria e monitora casos de constituintes para acelerar a resolução de casos e aumentar a satisfação do cliente. Faz o seguinte: • Rastreia os casos que estão abertos há um período de tempo. • Monitora o número de casos para um determinado tipo de serviço. • Revisa o tempo médio de encerramento de casos para cada tipo de serviço. • Faz o detalhamento de casos para tipos de serviço específicos.
Gerente de serviços de governança	Monitora a integridade dos serviços de governança. Rastreia a resolução de casos para gerar melhorias nos processos de entrega de serviço e no desempenho do agente.

Indicadores

Tempo médio de resposta para casos

Média de horas para os agentes responderem a um novo caso governamental. Esta pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-Duração somada de FirstResponseTime]] / [[GSM-Número de casos respondidos]]

GSM – Quantidade de casos em aberto

Número de casos em aberto criados diariamente.

GSM – CSAT

Pontuação de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM_Número de clientes satisfeitos (CSAT)]]/[[GSM_Número de entrevistados da pesquisa de CSAT]]*100.

GSM -Tempo médio de encerramento de casos

Número médio de dias para encerrar casos. Essa pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM – Soma da duração dos casos encerrados]] / [[GSM – Número de casos encerrados]] / 24.

GSM – Idade média dos casos em aberto

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.

Número médio de dias que os casos permanecem abertos. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM – Soma da idade dos casos em aberto]] / [[GSM – Número de casos em aberto]] / 24.

Tempo médio de resolução de casos

Número médio de dias para resolver casos. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM_Soma da duração dos casos resolvidos]] / [[GSM_Número de casos resolvidos]] / 24

GSM – Tempo médio de resposta de caso

Tempo médio para um agente responder a um caso. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-Duração somada do TempodaPrimeiraResposta]]/[[GSM-Número de casos respondidos]].

GSM_Quantidade de casos resolvidos

Contagem diária de casos governamentais resolvidos. O objetivo deste indicador é maximizar a contagem.

GSM – Quantidade de casos encerrados

Contagem diária de casos encerrados.

GSM – Quantidade de casos respondidos

Contagem diária de casos aos quais os agentes responderam.

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- GSM – Soma da duração dos casos encerrados (horas)
- GSM – Soma da duração de FirstResponseTime (horas)
- GSM – Soma das idades dos casos em aberto
- GSM – Soma da duração dos casos resolvidos (horas)

Detalhamentos

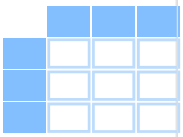
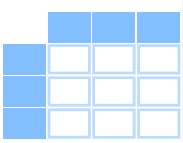
- GSM – Conta
- GSM – Idade
- GSM – AtribuídoA
- GSM – GrupoDeAtribuição
- GSM – Categoria
- GSM – Canal
- GSM – Contato
- GSM – Prioridade
- GSM – Produto
- GSM – Estado

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.

Visualizações de dados

Visualizações de dados do painel de serviços do constituinte

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto com mais de 30 dias por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Resumo detalhado dos casos em aberto com mais de um mês, organizados por fase e estado.
Casos em aberto	Pontuação	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Número total de casos governamentais não resolvidos no sistema.
Casos abertos por semana	Linha	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tendência semanal de novos casos governamentais abertos.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Barra horizontal	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos governamentais em aberto com mais de 30 dias.
Casos não atribuídos	Pontuação	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Número total de casos de governança ainda não atribuídos a agentes.
Casos por tipo de caso	Torta	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Percentual de casos de governança por tipo de caso.
Casos em aberto por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Resumo detalhado de casos de governança em aberto, organizados por fase e estado.

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.

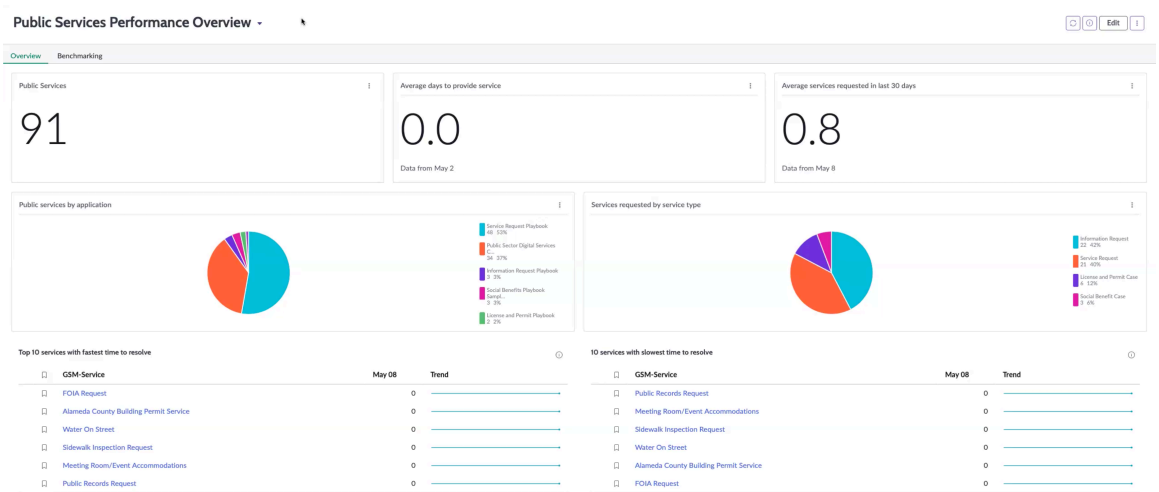
Visualizações de dados do painel de serviços do constituinte

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados por semana	Linha	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case] Linha	Tendência semanal em casos de governança encerrados por agentes.
Casos em aberto por prioridade	Barra horizontal	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos de governança não atribuídos por prioridade.

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos

Use o painel Visão geral do desempenho de serviços públicos para avaliar os principais indicadores de desempenho e visualizações de dados em serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.

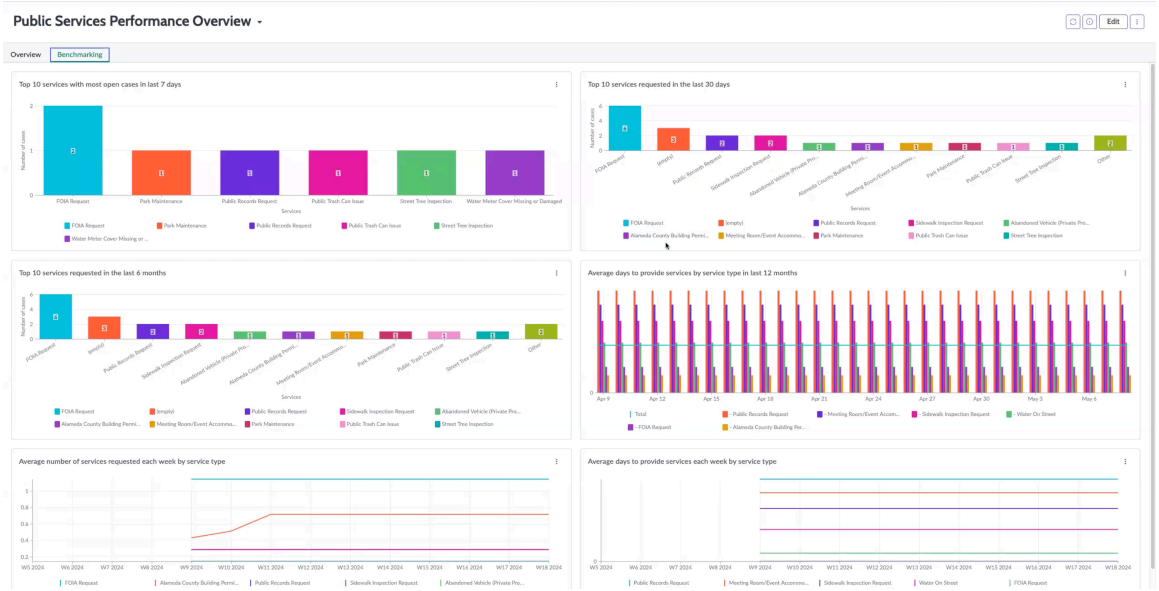
Visão geral do desempenho de serviços públicos - guia Visão geral



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.

Visão geral do desempenho de serviços públicos - guia Benchmarking



Funções necessárias de Now Platform

- sn_gsm.service_offered_viewer, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_gsm.service_offered_admin, necessário para editar o painel.

Acessar o painel Visão geral do desempenho de serviços públicos

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis** > **Visão geral do desempenho de serviços públicos**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do Painel de visão geral do desempenho de serviços públicos

Usuário	Uso do painel
Administrador	Revisa as informações de benchmarking para rastrear os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.
Gerente de serviço de governança, visualizador de serviço e proprietário	Monitora os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências. Faz o seguinte: • Observa tendências e padrões de curto e longo prazo na entrega de serviço. • Identifica oportunidades para melhorar a resolução de casos, o desempenho do agente e a experiência de serviço.

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.

Indicadores

GSM – Contagem de casos de governança para serviços solicitados

Número diário de serviços governamentais solicitados por constituintes, empresas e agências.

GSM – Média de casos de governança para serviços solicitados

Média diária de casos governamentais para serviços solicitados por constituintes, empresas e agências. A média é calculada usando esta fórmula: [[GSM – Contagem de casos de governança para serviços solicitados]]/30.

GSM – Duração média da resolução de casos de governança

Número médio de dias para resolver casos de governança.

GSM – Quantidade média de serviços fornecidos a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços de governança solicitados a cada trabalho, por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: [[GSM – Média de dias para fornecer serviços por tipo de serviço]]/7.

GSM – Duração média da resolução de casos de governança nos últimos 365 dias

Número médio de dias para resolver casos de governança nos últimos 12 meses.

GSM – Quantidade média de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços de governança solicitados semanalmente por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: [[GSM – Contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço]]/7.

GSM – Contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Número médio de serviços de governança solicitados a cada semana, por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM – Média de dias para fornecer serviços por tipo de serviço

Contagem de serviços de governança fornecidos a cada semana por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM – Serviços de governança com tempo de resolução mais curto/mais longo

Serviços de governança que têm os tempos de resolução mais rápidos e mais demorados.

Detalhamentos

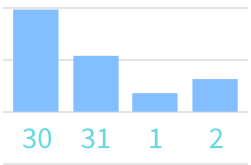
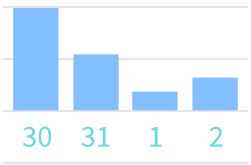
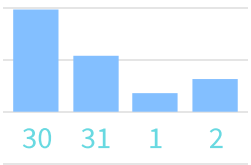
- GSM – GrupoDeAtribuição
- GSM – Governança.ServiçoOferecido.Tipo
- GSM – Produto
- GSM – Estado

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.

Visualizações de dados

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
10 principais serviços solicitados nos últimos 30 dias		Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados em um período de 30 dias (mensal).
10 principais serviços com mais casos em aberto nos últimos 7 dias		Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados em um período de sete dias (semanalmente).
10 principais serviços solicitados nos últimos 6 meses		Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados em um período de 6 meses.
Serviços solicitados por tipo de serviço	Gráfico de pizza	Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição (percentual) de serviços de governança solicitados por constituintes, empresas e agências.
Serviços públicos		Definição de serviço [sn_case_type_selection]	Número total de todos os serviços de governança disponíveis no sistema.

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.

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Serviços públicos por aplicação	Gráfico de pizza	Definição de serviço [sn_case_type_selection]	Distribuição (percentual) de serviços de governança disponíveis no sistema.

Referência do Serviços digitais para setor público

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Serviços digitais para setor público.

Informações de referência	Links para tópicos
Serviços digitais para setor público listas e formulários	• Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de caso • Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de perfil
Componentes instalados com Serviços digitais para setor público aplicações	• Componentes instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público • Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público • Funções baseadas na persona no Serviços digitais para setor público • [store-future: BEGIN review]Dados de demonstração instalados com Serviços digitais para setor público[End] • [store-future: BEGIN review]Plug-ins instalados com Serviços digitais para setor público[End] • Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

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.

Informações de referência	Links para tópicos
Modelo de dados e tópicos do catálogo	• Modelo de dados de Serviços digitais para setor público • Serviços digitais para setor público Relacionamentos da função principal • Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança

Modelo de dados de Serviços digitais para setor público

Saiba mais sobre a aplicação Serviços digitais para setor público exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função. Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas e funções na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Serviços digitais para setor público opera.

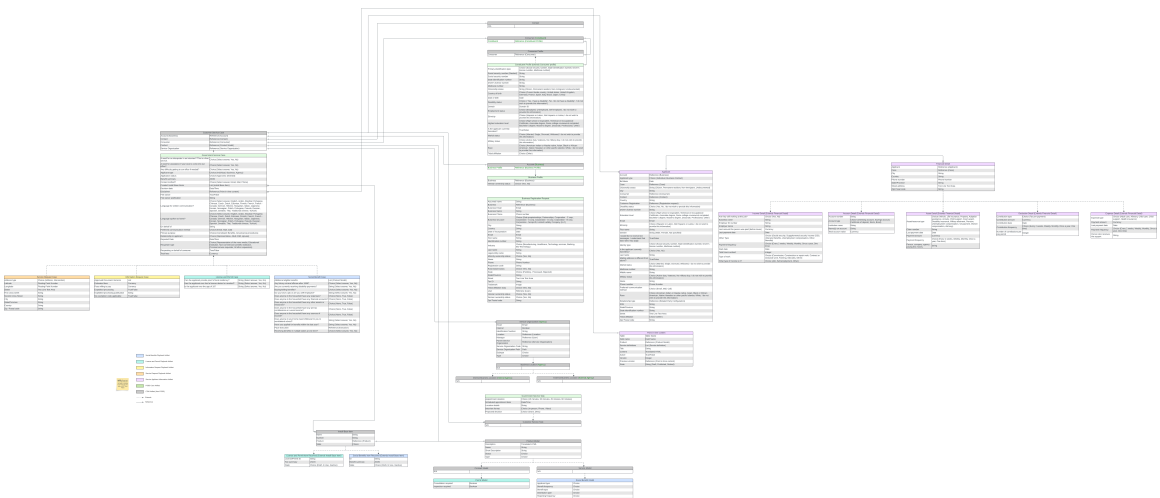
Modelo de dados do Serviços digitais para setor público

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos dentro da aplicação Serviços digitais para setor público.

A flexibilidade da plataforma da Serviços digitais para setor público oferece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.

Use o modelo de dados-base de instalação aprimorado para fornecer aos usuários autorizados funções adicionais para acessar (ler ou atualizar) casos, itens de local da agência e todos os itens-base de instalação.

Nota:
Na Serviços digitais para setor público v8.0, as tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Os campos relacionados à categoria nos formulários de serviço de governança também foram removidos e a tabela de origem do painel Visão geral do desempenho do serviço oferecido foi corrigida. Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de serviço para Playbooks no Serviços digitais para setor público.



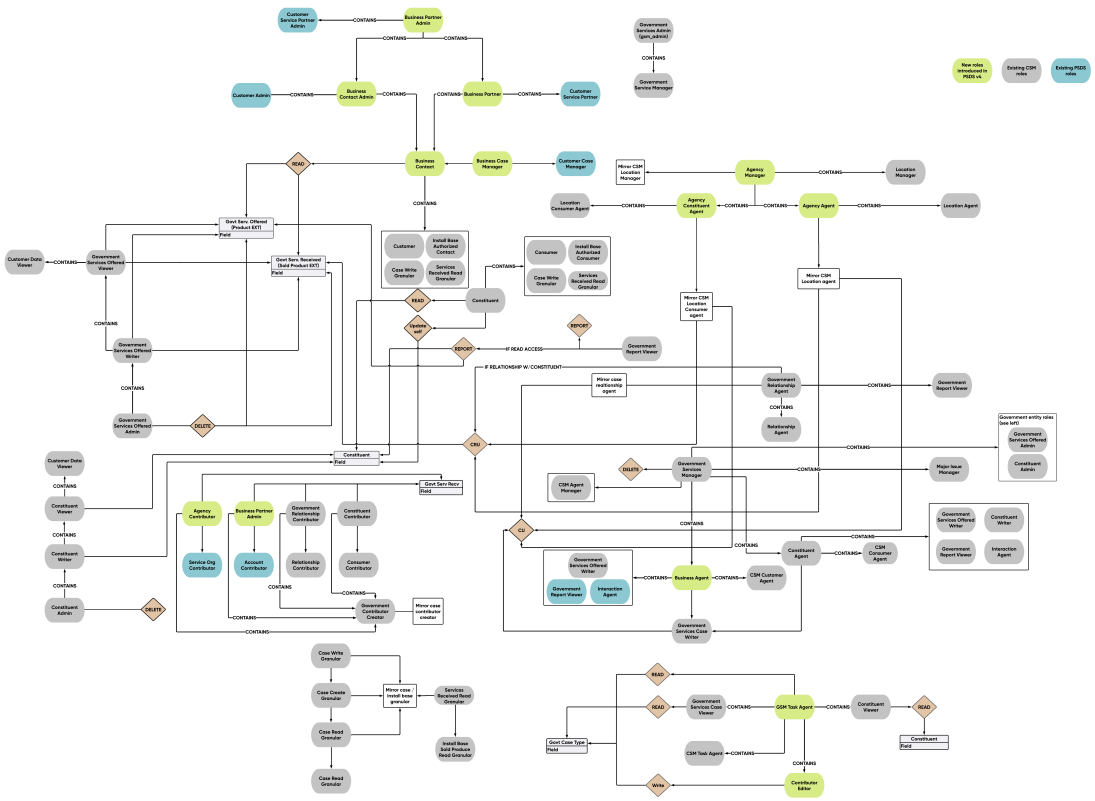
Tradução automática

© 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.

Serviços digitais para setor público Relacionamentos da função principal

O diagrama a seguir mostra os relacionamentos de funções principais na aplicação Serviços digitais para setor público. Use este diagrama para entender como cada função está relacionada às outras funções na aplicação.

Relacionamentos da função principal



Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços de governança

Os serviços a seguir são itens do catálogo de serviços públicos do sistema base oferecidos no Portal de serviços de governança.

Esses serviços são exibidos automaticamente para usuários registrados. Quando um usuário usa um desses itens do catálogo para enviar uma solicitação, ele mapeia automaticamente o caso para determinadas solicitações pré-criadas. .

Para obter informações sobre como configurar e personalizar os serviços públicos oferecidos por sua agência (e exibidos no catálogo de serviços do Portal de serviços de governança), consulte Configurar um serviço para um constituinte, negócio ou agência.

Um usuário pode acessar o catálogo de serviços e criar um caso usando as categorias e subcategorias descritas na tabela a seguir.

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.

Itens do catálogo de solicitação de serviço público

Itens do Catálogo de solicitações de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
Animal	N/D	Animal agressivo	Relatar animais realmente agressivos em vez de animais que estão apenas latindo ou correndo soltos
		Animal abusado e negligenciado	Relate um animal doméstico ferido, abusado, negligenciado ou que esteja em perigo.
		Animal ferido	Denuncie qualquer animal sem dono que esteja ferido ou doente na via pública, local público, parque da cidade, em um poste, fio elétrico ou trilhos de trem.
		Coleta de animais selvagens, perdidos ou mortos	Relatar e solicitar a remoção de um animal selvagem ou perdido morto da via pública
Residências, edifícios e estruturas	Alojamento	Veículo abandonado (propriedade privada)	Relate veículos abandonados em propriedades privadas ocupadas, propriedades privadas vagas e lotes/ propriedades públicas vagas.
		Inspeção de caixa, animal	Relate problemas com animais residenciais, como fezes de animais, muitos animais e/ou animais exóticos em propriedades privadas ocupadas.
		Inspeção residencial, proteção contra incêndio	Relatar danos ou falta de equipamento adequado de proteção contra incêndio (p. ex., extintor de incêndio, escada de incêndio, alarmes de fumaça) em propriedade de aluguel residencial
		Inspeção de residência, propriedade residencial vaga	Relate uma propriedade residencial que está aberta à entrada casual do público e representa um risco para a comunidade.

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.

Itens do Catálogo de solicitações de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Panfletos Ilegais	Denuncie panfletos ilegais postados em propriedade privada.
Lixo, reciclagem e grafite	Lixo	Substituição de lixeira danificada	Enviar uma solicitação de substituição de uma lixeira danificada
		Problema com lixeira pública	Informar quais lixeiras públicas transbordando devem ser esvaziadas
		Despejo ilegal	Relatar grandes quantidades de sacos de lixo ou mais, itens a granel ou materiais de construção que apareceram durante a noite ou um ato testemunhado de despejo de um veículo
		Lixo residencial não coletado	Relatar perda de coleta de lixo residencial
	Reciclagem	Reciclagem perdida	Relatar perda de coleta de reciclagem residencial
	Grafite	Remoção de pichação	Denunciar pichação em propriedade privada ou pública
Parques e árvores	Parques	Lixeiros em parques	Solicitar a remoção de latas de lixo transbordando e lixo ao redor de latas das propriedades recreativas e parques
		Manutenção de parque	Solicite manutenção em um parque público ou em uma estrutura do parque (por exemplo, pavilhão ou coreto). As solicitações típicas de manutenção do parque incluem lixo no terreno, substituição de basquete, reparos em quadras de tênis/basquete, reparos em cercas, reparos em bancos, trabalhos de alvenaria, reparos em fontes de água e outros vazamentos de água externos.

Tradução automática

© 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.

Itens do Catálogo de solicitações de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
	Árvores	Árvore caída na rua	Relatar um galho solto ou caído de uma árvore na rua da cidade que represente um risco para o trânsito ou a segurança pública
		Inspeção de árvore de rua	Solicite uma inspeção de uma árvore de rua da cidade que possa precisar de remoção ou poda.
		Solicitação de plantio de árvore	Solicitações para plantar uma árvore na calçada da cidade em frente à sua casa.
		Solicitação de remoção de árvore	Solicite a remoção de uma árvore morta ou doente na via pública.
Segurança pública	N/D	Reclamação de ruído de equipamento	Relate ruído excessivo proveniente de condicionadores de ar, compressores, geradores ou qualquer outro equipamento industrial ou comercial.
		Derramamentos ou despejo em cursos naturais de água	Relate poluição em rios, lagos, canais ou esgotos.
		Problemas de abastecimento de água	Relatar problemas com abastecimento de água ou falta de água na propriedade
Ruas e calçadas	Ruas	Solicitação de limpeza de rua	Solicitar limpeza de meio-fio para os detritos da rua por uma máquina de varrer de rua
		Água na rua	Relate água que permanece na rua devido a hidrantes quebrados, drenos etc.
		Remover obstrução em faixa preferencial (ROW)	Relatar itens como postes de concreto, árvores, ferramentas, peças de carros etc. que estão obstruindo a faixa de domínio (ROW)
		Buracos	Relate um buraco (dano no nível da superfície

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.

Itens do Catálogo de solicitações de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
			de uma rua ou uma depressão/oco em uma superfície de estrada causada por desgaste ou afundamento).
	Calçadas	Solicitação de inspeção de calçada	Informar a condição das calçadas da cidade ou problemas de rampa de acessibilidade (ADA)
Trânsito e estacionamento	Estacionamento	Parquímetro quebrado	Relatar um parquímetro quebrado
		Reclamação de estacionamento	Relatar suspeita de estacionamento ilegal
	Tráfego	Sinalizações de “Não entrar” danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Não entrar” danificados ou ausentes.
		Semáforos danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Parar” danificados ou ausentes.
		Placa de nome de rua danificada ou ausente	Relatar um sinal de nome de rua danificado ou ausente que precise de substituição ou reparo
		Semáforo apagado	Informar semáforos e/ou sinais de faixa de pedestres que não estejam funcionando ou que estejam piscando
Água e esgoto	Esgoto	Investigação de esgoto	Relate quaisquer problemas relacionados ao esgoto, como danos/ausência na tampa de bueiro/esgoto, odor de esgoto sem evidência visual ou manutenção de raízes de árvores em um dreno de esgoto que possa causar um retorno.
	Água	Estouro de esgoto	Relate vazamento de água de esgoto ou transbordamento de canos externos.
		Tampa do medidor de água ausente ou danificada	Relate uma tampa de medidor de água ausente ou danificada.

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.

Itens do Catálogo de solicitações de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Água com mau odor ou sabor	Relate qualquer cheiro ou sabor incomum associado à água da torneira de uma residência.
		Hidrante aberto	Relatar água fluindo de um bocal de hidrante.

Itens do catálogo de solicitação de informações

Categoria	Descrição
Solicitação de FOIA	Envie uma solicitação para obter informações de FOlA que não estejam prontamente disponíveis como parte dos serviços de negócio normais desta agência governamental.
Solicitação pública	Envie uma solicitação para obter informações públicas que não estejam imediatamente disponíveis como parte dos serviços de negócios normais desta agência governamental.

Itens do catálogo de solicitação de licença e permissão

Categoria	Descrição
Solicitar licença	Envie uma solicitação de licença de pesquisa comercial.

Itens do catálogo de solicitação de benefícios sociais

Categoria	Descrição
Candidatar-se a assistência de nutrição	Solicite assistência financeira para que indivíduos e famílias possam comprar alimentos.
Solicitar seguro-desemprego	Solicite benefícios em dinheiro temporários para trabalhadores que ficaram desempregados sem culpa própria e atualmente são capazes de, estão disponíveis e estão procurando ativamente trabalho.
Solicitar Serviços de Reabilitação Profissional	Solicite suporte para indivíduos com deficiência intelectual e de desenvolvimento.

Formulários do setor público

Use formulários para exibir e atualizar Serviços digitais para setor público informações.

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.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. As configurações do formulário do espaço funcionam sem modificação no espaço configurável, mas podem afetar o funcionamento do seu espaço configurável.

Formulários de caso e formulários de perfil são os dois principais tipos de formulário com os quais os agentes de serviço de governança e constituintes interagem na aplicação Serviços digitais para setor público. Os formulários e seus campos são personalizáveis por um administrador e podem ser mapeados para tabelas específicas para capturar uma variedade de informações do cliente.

Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de caso

Os agentes podem criar formulários de caso para exibir informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que os constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes têm. Constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Um agente de serviço de governança cria um caso para identificar a solicitação ou problema de um constituinte e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o constituinte, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente pode associar e armazenar as informações relacionadas, como nome do constituinte ou candidato, número de telefone e empresa; informações da conta; detalhes da aplicação e todos os acordos de nível de serviço (ANSs) associados.

Existem vários recursos principais para um caso.

- Comunicação entre um agente e o constituinte ou candidato, ou entre um agente e outros funcionários dentro da organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário Caso.
- Quaisquer tarefas adicionais que resultem de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário Caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o constituinte.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Existem duas exibições diferentes do formulário de caso: uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agentes na aplicação Serviços digitais para setor público e uma exibição simplificada que está disponível para o constituinte do Portal de serviços de governança.

Formulário Caso de serviço de governança

Um agente de serviço de governança cria um caso para identificar a solicitação de um constituinte e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. O formulário de caso captura e exibe informações detalhadas sobre o problema ou a solicitação de um constituinte.

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.

Formulário Caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Tipo de requerente	Tipo de candidato: • Individual • Negócio • Agência
negócio	Nome da empresa. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Serviço	O serviço solicitado indicado no caso.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)

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.

Formulário Caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de serviço de governança atribuídos.
Atribuído a	Agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • Benefícios do constituinte: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Procedimentos de governança: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações, reclamações.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Contato de parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como uma identificação de constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no campo **Tipo de identificação primária** : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.
Estado/ província	O estado ou a província do endereço primário.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Informações da aplicação	

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.

Formulário Caso de serviço de governança

Campo	Descrição
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo tem como padrão a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Data da decisão	A data em que uma decisão sobre o caso foi tomada.
Status de candidatura	O status da aplicação: • Aprovada • Recusado
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado**. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários do caso que estão visíveis para o constituinte.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista Anotações de trabalho recebem uma notificação de que as Anotações de trabalho de caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente de agentes.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de Tarefa de caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo **Usuários colaboradores**.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**.

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.

Formulário Caso de serviço de governança

Campo	Descrição
	Se o usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição estiver atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário Tarefa de caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.
Informações de resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo é obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes fechar um caso. Se um constituinte fechar um caso, isso não será obrigatório.

Listas relacionadas ao formulário Caso de serviço de governança

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso. Os agentes do governo podem acessar um caso de solicitação de serviço, caso de solicitação de informações ou caso de licença e permissão e exibir as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviço de governança

Lista relacionada	Descrição
Tarefas de Caso	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de serviço de governança ou gerente de agentes. Quando você cria uma tarefa ou altera o estado de uma tarefa, as informações são registradas no campo **Atividade** de caso. Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Tarefas de caso novas e existentes, independentemente do estado, usam o prefixo CTASK.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.

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.

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviço de governança

Lista relacionada	Descrição
Casos Relacionados	Uma lista de casos criados para a mesma conta ou contato.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.
Interações	Uma lista abrangente de interações criadas entre os constituintes e o agente de serviço de governança para este caso. As interações usam o prefixo IMS.
ANS	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
E-mails de rascunho	E-mails não enviados.
E-mails	O log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de serviço de governança ou o gerente de agentes podem enviar e-mails de dentro do caso, como atualizações e consultas, para constituintes ou outros agentes ou partes. Uma mudança no estado do caso aciona o envio de um e-mail automático ao constituinte. Os contatos do constituinte podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações de agentes de serviço de governança.
Tarefas Bloqueadas	Uma lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede o agente de avançar para a resolução do caso.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Consultas	Compromissos que o agente do governo faz com o constituinte ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo **Atividade** do caso. O usuário selecionado no campo **Para** no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Serviço Solicitar formulário de caso

Um agente de serviço de governança pode criar um caso usando o formulário de caso de solicitação de serviço para capturar informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que os constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes têm. Constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Um agente de serviço de governança cria um caso para identificar a pergunta ou problema de um constituinte e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema.

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.

Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o constituinte, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente pode associar e armazenar as informações relacionadas, como nome, número de telefone e empresa do constituinte; informações da conta; informações de produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e do direito e todos os acordos de nível de serviço (ANSs) associados.

Existem vários recursos principais para um caso.

- Comunicação entre um agente e o constituinte ou um agente e outros funcionários dentro da organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário Caso.
- Quaisquer tarefas adicionais que resultem de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário Caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o constituinte.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Existem duas exibições diferentes do formulário de caso: uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agentes na aplicação Serviços digitais para setor público e uma exibição simplificada que está disponível para constituintes externos no Portal de serviços de governança.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, detalhes do contrato de serviço e do direito de serviço e todos os ANS pertinentes. Exceto para SLAs, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou gerente de agentes.
- Toda a comunicação sobre o caso, tanto externa quanto interna. Essas informações são armazenadas no campo **Comentários adicionais** (comunicação externa), no campo **Anotações de trabalho** (comunicação interna) e no campo **Anotações de resolução**. O campo **Anotações de resolução** armazena detalhes sobre a resolução do caso e o campo **Atividade**, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso na aplicação Serviços digitais para setor público navegando até **Listas** > **Solicitações de Serviço** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Todos**
- **Meus casos**
- **Meus Abertos**
- **Não atribuído para meu grupo**

Na lista Caso, clique em um número de caso para exibir o formulário Caso.

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.

Formulário Caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Tipo de requerente	Tipo de candidato: • Individual • Negócio • Agência
negócio	Nome da empresa. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Prioridade	A rapidez com que o agente deve atender à solicitação de serviço. A classificação de prioridade é a seguinte: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • **Benefícios do constituinte**: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • **Procedimentos de governança**: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações e reclamações.

Tradução automática

© 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.

Formulário Caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	O padrão é **Benefícios do constituinte**.
Serviço	O serviço solicitado indicado no caso. Por padrão, este campo mostrará serviços públicos com "Tipo de serviço" = Solicitações de serviço.
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de serviço de governança atribuídos.
Atribuído a	Agente(s) ao qual o caso está atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Serviço	Serviço solicitado que está indicado no caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema. Os usuários podem usar os resultados da pesquisa relacionada para encontrar uma lista de artigos da base de conhecimento com uma possível solução.
Local da solicitação	
Tipo de Endereço	O tipo de local em que o problema está sendo relatado. **Endereço** ou **Interseção**
Rua	O endereço onde o problema está localizado. Este campo só será necessário se **Endereço**for selecionado como o Tipo de endereço.
Primeira rua transversal, segunda rua transversal	As ruas transversais onde o problema está localizado. Este campo só será necessário se **Interseção**for selecionado como o Tipo de endereço.
Cidade	A cidade onde o problema está localizado.
Estado/ província	O estado ou a província onde o problema está localizado.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal em que o problema está localizado.
País	O país onde o problema está localizado.
Latitude, longitude	As coordenadas em que o problema está localizado. Este campo é obrigatório para qualquer tipo de endereço e é preenchido automaticamente com base nos dados de endereço inseridos.
Detalhes da solicitação	
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo tem como padrão a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Informações do candidato	

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.

Formulário Caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como uma identificação de constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no campo **Tipo de identificação primária** : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.
Estado/ província	O estado ou a província do endereço primário.
CEP/Código postal	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado**. Clique no ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique no ícone **adicionar-me** para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (Constituinte visível)	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem visualizar incidentes também podem ver comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.

Tradução automática

© 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.

Formulário Caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	Os usuários internos que foram adicionados à lista Anotações de trabalho recebem uma notificação de que as Anotações de trabalho de caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente de agentes.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de Tarefa de caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo **Usuários colaboradores**.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**. Se o usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição estiver atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário Tarefa de caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.
Informações de resolução	
Resolvido por	O agente a quem o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso. Por padrão, este campo é definido como **Recursos não aprovados**.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de serviço de governança ou gerente de agentes encerrar um caso. Se um constituinte fechar um caso, isso não será obrigatório.
Registros relacionados	
Primário(a)	Incidente primário associado que torna o incidente atual um incidente secundário.

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.

Formulário Caso de serviço de governança (exibição do agente)

Campo	Descrição
	Nota: Quando o incidente primário é resolvido, o incidente secundário também é marcado como resolvido.
Problema	Qualquer registro de problema relacionado.
Solicitação de mudança	Qualquer solicitação de mudança relacionada.
Causada por mudança	Solicitação de mudança associada que gerou a criação do incidente.

Exibição do constituinte

Usuários com a função de constituinte ou contato comercial podem exibir formulários de caso selecionando **Seus casos** no cabeçalho do portal de serviços de governança e selecionando o número do caso na lista Caso.

A exibição de constituinte ou contato comercial do formulário de caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações de agência e de contato, informações de tarefa de caso de serviço pendente e informações de solicitação de serviço.
- Um campo **Atividade** que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

O formulário de caso de solicitação de serviço exibe informações detalhadas sobre uma tarefa de CAE de solicitação de serviço.

O formulário Tarefa de caso de solicitação de serviço exibe informações sobre tarefas de caso de solicitação de serviço, que são criadas e atribuídas a agentes para concluir o trabalho de resolução de casos de solicitação de serviço.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixo (padrão)

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.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

Campo	Descrição
Primário(a)	Caso para o qual esta tarefa de caso foi criada. Pode ser um caso da tabela Caso (sn_gsm_government_service_case) ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.
Estado	Estado atual da tarefa de caso: • Aberto • Aguardando Informações • Em andamento • Encerrado
Tabela Associada	Tabela associada a esta tarefa.
Registro associado	Registros associados a esta tarefa.
Atribuído a	Usuário atribuído.
Assunto	Assunto da tarefa de caso.
Descrição	Descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa de caso.
Lista de anotações de trabalho	Lista personalizável de agentes que podem exibir as anotações de trabalho.
Anotações de trabalho (privado)	Texto de anotação de trabalho privada de forma livre, visível somente para agentes atribuídos.
Comentários adicionais	Anotações que estão visíveis para o constituinte. Os agentes podem usar este campo para solicitar mais informações do constituinte.

Formulário de caso de solicitação de informações

Um agente do governo pode criar um caso usando o formulário de caso de solicitação de informações para capturar informações detalhadas sobre solicitações de registros públicos que constituintes, partes interessadas nos negócios ou outros agentes têm. Constituintes, partes interessadas nos negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações de informações.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOVCS.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Em nome de	Nome do contato para o qual o registro está sendo solicitado em nome de. Este campo será obrigatório se a caixa de seleção **Solicitando em nome de alguém** estiver marcada.
Tipo de requerente	Tipo de candidato:

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.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• Individual • Negócio • Agência
negócio	Nome da empresa, se a empresa for selecionada como o tipo de candidato. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócios a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte, se o indivíduo for selecionado como o tipo de candidato. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro de constituinte a partir do caso.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Serviço	Serviço solicitado que está indicado no caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Atribuído à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de governança ao qual este caso está atribuído.
Atribuído a	Nome do agente atribuído a este caso. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Finalidade primária	Motivo pelo qual o constituinte criou o caso:

Tradução automática

© 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.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• Benefícios do constituinte: serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Procedimentos de governança: outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações ou reclamações.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	Tipo de documento usado como identificação de constituinte: • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Método de comunicação preferencial	Método de comunicação preferencial do solicitante: • Nenhum(a) • E-mail • Carta • Ligar
Campo de identificação	Campo que se baseia na seleção no campo **Tipo de identificação primária** : • Número de previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	Endereço de e-mail do solicitante.
Rua	Nome da rua do endereço primário.
Cidade	Cidade do endereço primário.
Estado/ província	Estado ou província do endereço primário.
CEP/Código postal	CEP ou código postal do endereço primário.
País	País do solicitante.
Informações da aplicação	
Descrição	Descrição sobre o status do caso.

Tradução automática

© 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.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Isenção de taxa	Se o solicitante acredita que o caso se qualifica para uma isenção de taxa.
Justificativa de isenção de taxa	Justificativa para uma qualificação de isenção de taxa. Certos tipos de solicitantes se qualificam automaticamente para uma isenção de taxa.
Processamento agilizado	Se o processamento agilizado é necessário.
Justificativa de processamento agilizado	Justificativa para solicitar o processamento agilizado.
Tipo de solicitante	Tipo de solicitante: • Representante da mídia • Instituição educacional • Instituição científica não comercial • Solicitante de uso comercial • Todos os outros solicitantes
Valor máximo de taxas desejado	Estimativa das taxas que o solicitante está disposto a pagar para que esta solicitação seja atendida.
Taxas estimadas	Estimativa das taxas necessárias para atender a esta solicitação.
Nenhum código de isenção aplicável	Caixa que será selecionada se nenhuma das nove isenções da check-list de isenção se aplicar a este caso.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado**. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários do caso que estão visíveis para o constituinte.

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.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista Anotações de trabalho recebem uma notificação de que as Anotações de trabalho de caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente de agentes.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o usuário também será removido do campo **Usuários colaboradores**.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**. Se o usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição estiver atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário de Tarefa de caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.
Informações de resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo é obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes fechar um caso. Se um constituinte fechar um caso, isso não será necessário.

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.

Listas relacionadas ao formulário Caso de solicitação de informações

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

Lista relacionada	Descrição
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.
Documentos	Os agentes podem: • Adicionar documentos à solicitação de informações sem torná-los visíveis para o solicitante • Exibir uma lista de documentos adicionados à solicitação de informações • Exibir documentos aprovados para serem publicados para o solicitante • Publicar documentos aprovados para o solicitante Para exibir a lista relacionada a Documentos, você deve primeiro instalar o plug-in Gestão de documentos.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Consultas	Compromissos que o agente de caso de solicitação de informações faz com o constituinte ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo **Atividade** do caso. O usuário selecionado no campo **Para** no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de perfil

Os formulários de perfil exibem informações detalhadas sobre um constituinte, agente ou empresa. Essas informações são coletadas no registro do Portal de serviços de governança.

Formulário Perfil de negócios

Use o formulário Perfil de negócios em Serviços digitais para setor público para capturar e exibir os detalhes sobre um negócio. Você pode adicionar o nome e o endereço do proprietário da empresa, o status da marca comercial, as informações do setor, os registros de parceiros ou a estrutura de negócios.

O formulário Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre um negócio e seus contatos. Essas informações são coletadas no registro do Portal de serviços de governança.

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.

Formulário Perfil de negócios

Campo	Descrição
negócio	
Nome	Nome da empresa.
E-mail	E-mail de contato primário da empresa.
Rua	Endereço onde a empresa está localizada.
Cidade	Cidade onde a empresa está localizada.
Estado/ província	Estado ou província onde a empresa está localizada.
CEP	CEP do endereço comercial.
País	País onde a empresa está localizada.
Telefone Comercial	Número de telefone de contato primário da empresa.
Informações do negócio	
Cliente	Contato do cliente para o negócio.
Parceiro	Parceiro do negócio.
Número de identificação	Número de referência da entidade de negócios.
Número de identificação fiscal	Número de identificação fiscal.
Estrutura de negócios	Detalhes sobre a estrutura do negócio.
Nome da entidade jurídica	Nome do responsável pelo negócio.
Marca registrada	Marca registrada da empresa.
Nome presumido	Nome do responsável pelo negócio registrado.
Data de incorporação	Data em que a empresa foi incorporada.
Setor	Setor da empresa.
Informações adicionais	
Status de propriedade minoritária	Opção para indicar que uma empresa pertence a uma minoria.
Status baseado em área rural	Opção para indicar que uma empresa está sediada em uma área rural.
Status de afiliação tribal	Opção para indicar que o proprietário da empresa está afiliado a uma Tribo.

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.

Formulário Perfil de negócios

Campo	Descrição
Status de propriedade de mulheres	Opção para indicar que uma empresa pertence a uma mulher.
Status de propriedade de veterano	Opção para indicar que um negócio pertence a um veterano.
Informações do registro do contato	
Código de registro do negócio	Código de registro. Se uma solicitação for enviada com um código de registro válido, as informações da conta comercial serão detectadas automaticamente e adicionadas ao registro comercial.
Informações de Contato Primário	
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo aparece somente quando uma opção é selecionada no campo **Tipo de identificação primária** : • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare

Tradução automática

Formulário Perfil da agência

Use o formulário Perfil da agência na aplicação Serviços digitais para setor público para capturar e exibir os detalhes sobre uma agência e os casos em que ela está envolvida.

O formulário Perfil da agência exibe informações detalhadas sobre uma agência e seus agentes.

Formulário Perfil da agência

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para a agência.
Nome	Nome da agência.
Gerente	Nome do gerente da agência.
Agência primária	Nome da agência primária.
Rua	Endereço para correspondência da agência.

© 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.

Formulário Perfil da agência

Campo	Descrição
Cidade	Cidade na qual a agência está localizada.
Estado/província	Estado ou província em que a agência está localizada.
CEP	CEP ou código postal da agência.
Site	URL do site da agência.
E-mail	E-mail de contato primário da agência.
Telefone	Número de telefone de contato primário da agência.
Número de identificação	Número de identificação gerado automaticamente para a agência.
Tipo	Tipo cujo padrão é **Agência**
Subtipo	Subtipo de agência: • Local • Condado • Estado • Federal

Formulário Perfil do constituinte do serviço da agência

Use o formulário Perfil do constituinte do serviço de agência na aplicação Serviços digitais para setor público para exibir informações detalhadas sobre um constituinte, como nome e endereço, data de nascimento, informações de contato e opção de idioma.

A tabela a seguir descreve as informações detalhadas que você pode adicionar ao formulário de constituinte do serviço de agência.

Formulário de constituinte do serviço da agência

Campo	Descrição
Referência do consumidor	Número de referência do caso constituinte.
Nome	Nome.
Sobrenome	Sobrenome.
Nome do meio	Nome do meio.
Número	Número de telefone do constituinte.
Sufixo	Sufixo do nome do constituinte. O sufixo pode incluir MD ou jr.
Telefone celular	Número de telefone celular do constituinte.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do constituinte.
Fax	Número de fax.
Foto	Foto do constituinte.
E-mail	E-mail do constituinte.

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.

Formulário de constituinte do serviço da agência

Campo	Descrição
Sexo	Gênero do constituinte.
Data de nascimento	Data de nascimento do constituinte.
País de naturalidade	País de nascimento do constituinte.
Idade	Idade do constituinte.
Informações de identificação	
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo aparece somente quando uma opção é selecionada no campo **Tipo de identificação primária**. • Número de previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Informações de correspondência primária	
Tipo de endereço primário	Tipo de endereço primário do constituinte: • Endereço residencial • Endereço comercial • Endereço para correspondência
Rua	Rua do constituinte.
Cidade	Cidade em que o constituinte reside.
Estado/província	Estado em que o constituinte reside.
CEP/Código postal	CEP do endereço do constituinte.
Latitude	Latitude do endereço do constituinte.
Longitude	Longitude do endereço do constituinte.
Número de telefone principal	Número de telefone primário do constituinte.
Informações adicionais	
Estado civil	• Casado(a) • Único(a)

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.

Formulário de constituinte do serviço da agência

Campo	Descrição
	• Divorciado • Viúvo • Não desejo fornecer essas informações
Status do agente de trabalho	• Empregado • Desempregado • Autônomo • Não desejo fornecer essas informações
Raça	• Indígena norte-americano ou nativo do Alasca • Asiático • Nativo do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Negro ou afro-americano • Branco • Não desejo fornecer essas informações
Etnia	• Hispânico ou latino • Não hispânico ou latino • Não desejo fornecer essas informações
Status de militar	• Serviço militar • Veterano • Nenhum serviço militar • Não desejo fornecer essas informações
Status da deficiência	• Sim, tenho uma deficiência • Não, eu não tenho uma deficiência • Não desejo fornecer essas informações
Nível de formação educacional	• Ensino médio ou equivalente • Certificado técnico ou ocupacional • Diploma de tecnólogo • Algumas cadeiras universitárias concluídas • Bacharelado

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.

Formulário de constituinte do serviço da agência

Campo	Descrição
	• Mestrado • Doutorado • Profissional • Outro
Opção de idioma primário	• Inglês • Espanhol
Anotações	
Anotações	Anotações adicionais sobre o constituinte ou o caso.

[store-future: BEGIN review]

Serviços digitais para setor público Glossário de termos

Uma lista de termos usados em toda a documentação Serviços digitais para setor público.

local de negócios

O local de negócios permite modelar estruturas organizacionais internas e externas para oferecer suporte aos usuários finais e fornecer aos agentes o nível correto de visibilidade sobre os dados e solicitações dos constituintes.

caso

Um registro que é usado para rastrear e gerenciar um problema, solicitação ou incidente de constituinte específico. Ele é usado na resolução de problemas enviados por meio de Portal de serviços de governança.

tarefa de caso

Tarefas criadas para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução de um caso de serviço de governança.

constituinte

Um usuário final, como um cidadão, residente, visitante ou veterano, que pode solicitar serviços de agências governamentais e rastrear os resultados e resoluções dessas solicitações. Os constituintes também são conhecidos como solicitantes ou usuários.

tabela de decisão

As tabelas de decisão fornecem um único ponto onde você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes. Cada fator é uma entrada de decisão nessas tabelas. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Decision Tables .

IBI (Install Base Item, item-base de instalação)

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.

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado para usuários finais. Serviços digitais para setor público refere-se a esses itens-base de instalação como Itens recebidos.

Modelo de produto

Uma versão ou configuração específica de um serviço público oferecido. Os modelos de produto fornecem aos agentes e usuários de serviços de governança um entendimento comum dos serviços públicos que estão sendo oferecidos e solicitados.

produtor de registro

Um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefas, como registros de solicitação de serviço, a partir do catálogo de serviços. O produtor de registro gera um registro de tarefa, como uma reclamação de serviço público, em vez de um item solicitado.

Definição do serviço

Registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Para saber mais sobre definições de serviço, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Acordo de nível de serviço (ANS)

Um acordo que especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. As definições do ANS são configuradas para incluir as informações necessárias para criar e progredir SLAs para casos de serviço de governança.

Definição de Acordo de nível de serviço (ANS)

Uma definição que inclui tempos, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir Acordos de nível de serviço (ANSs), permitindo que você use um sistema de ANS para as tarefas da sua agência.

informações de tratamento especial

Notas, criadas com a aplicação Notas de tratamento especial, que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais e podem ser atribuídas a um status, uma prioridade e uma data de vencimento.

[End]

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.