Gestão de serviços de campo 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.

Índice

Gestão de serviços de campo 5

Explorando Gestão de serviços de campo 6

Gestão de serviços de campo Configuração assistida 10

Entrada de ordem de serviço integrada 11

Otimizando operações de programação e expedição 15

Espaço do expedidor 22

Gestão de capacidade e reservas 24

Serviço de campo Eficiência do agente 27

Serviço de campo Operações da equipe 28

Serviço de campo Planejamento de territórios 29

Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo 31

Playbooks para Gestão de serviços de campo 36

Mercado de trabalho de serviço de campo 37

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo 37

Suporte de ativo linear 37

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo 38

Gestão de trabalho planejado 40

Otimização da força de trabalho para serviço de campo 41

Exemplos de fluxo de trabalho da Gestão de serviços de campo 42

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo 49

Gestão de qualidade de serviços de campo 50

Configuração da Gestão de serviços de campo 50

Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo 53

Ativar Gestão de serviços de campo 67

Como configurar sua força de trabalho 80

Configuração de ordens de serviço e tarefas 183

Configuração da gestão de inventário e ativos 264

Configuração do espaço configurável do CSM/FSM 270

Como configurar um método de programação de serviço de campo 319

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent 421

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações 453

Como configurar relatórios e análises do FSM 476

Como usar o Gestão de serviços de campo 486

Preparar ordens de serviço 486

Gerenciar força de trabalho 554

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para agentes 615

Gerenciar compromissos 702

Autoatendimento do cliente 711

Concluir ordens de serviço na interface da web 714

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ordens de serviço em Mobile Agent ... 752
Análise e emissão de relatórios para Gestão de serviços de campo ... 816
Usar o painel Visão geral da Gestão de serviços de campo ... 816
Monitoramento de operações em tempo real ... 817
Paineldo prestador de serviço ... 819
Painel do prestador de serviço no espaço configurável ... 822
Painel de análise da capacidade do território do serviço de campo ... 825
Painel de integridade de programação ... 829
Usando o Serviço de campo painel de segurança ... 832
Painel da Análise de desempenho do território do serviço de campo ... 834
Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço ... 837
Referência da Gestão de serviços de campo ... 837
Componentes instalados com a Gestão de serviços de campo ... 838
Recursos de conformidade da seção 508 ... 875
Campos de tarefa de ordem de serviço na aplicação Prestador de serviço de campo ... 876
Avaliação inteligente campos de modelo ... 876
Componentes instalados com plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo ... 877
Componentes da Otimização da programação ... 947
Provedores de estimativa de viagem da Otimização de programação ... 961
Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária ... 963
Tabela de designados da tarefa ... 964
Ícones de eventos de calendário no Espaço do expedidor ... 964
Mapear iconografia no Espaço do expedidor ... 965
Propriedades de suporte de ativos lineares ... 968
Tabelas de filtros de recursos avançados ... 969
Modelo de dados para tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo ... 970
Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) ... 971
Explorando Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) ... 972
Como configurar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) ... 973
Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) ... 975
Configurar a ação de IU Gerar anotações de fechamento ... 976
Configurar a habilidade de geração da base de conhecimento ... 977
Como usar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) ... 980
Gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço ... 980
Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent ... 980
Gere um artigo de conhecimento a partir do ambiente CSM/FSM Espaço configurável e clássico com Now Assist ... 983
Resumir uma conversa da Barra lateral ... 985

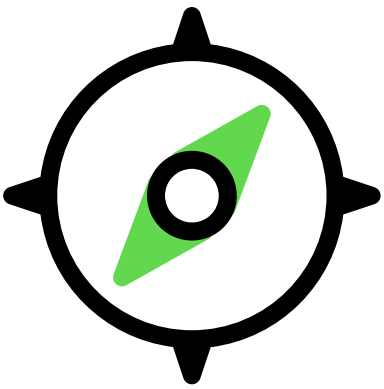
Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo

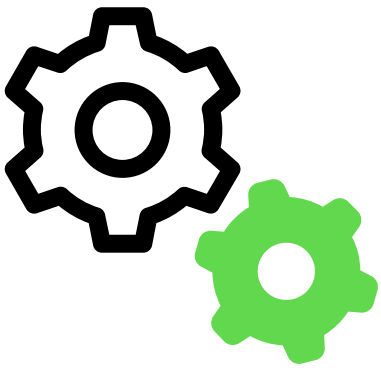
A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que você gerencie ordens de serviço e tarefas, recursos, habilidades, ativos e locais relacionados. Use este aplicativo para expedir tarefas de ordem de serviço e agentes para o local do cliente para a execução de qualquer tipo de trabalho de campo, como instalação, reparo ou manutenção de equipamentos.

Explorar



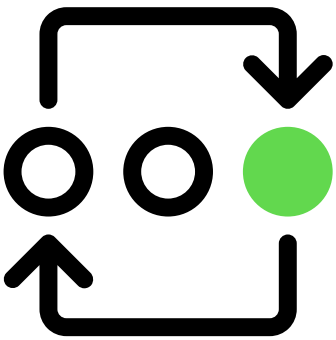
Saiba mais sobre como gerentes, expedidores, técnicos, clientes e agentes usam Gestão de serviços de campo.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Integrar



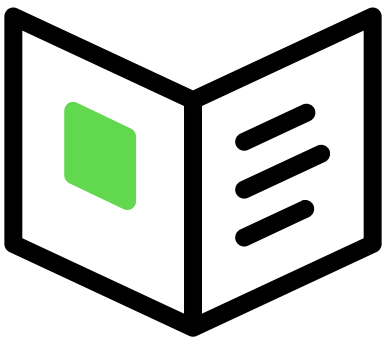
Estenda Gestão de serviços de campo capacidades integrando com outras aplicações.

Uso



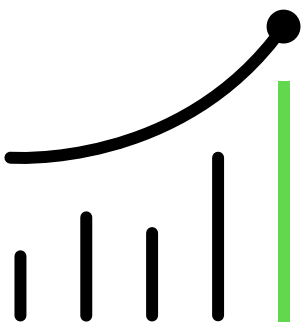
Gerenciar tarefas de trabalho realizadas no local. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Referência



Veja detalhes sobre componentes como tabelas, funções, propriedades e campos.

Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para monitorar e melhorar seu 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.

Automatizar



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

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou nesta versão em Field Service Management release notes .
- Faça login em sua conta da ServiceNow e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos da Gestão de serviços de campo em Now Create .
- Conecte-se com outros Gestão de serviços de campo usuários no fórum da comunidade FSM .
- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar o processo de configuração do Gestão de serviços de campo. Para saber mais, consulte a Central de sucesso do cliente .
- Inscreva-se no programa de treinamento e certificação Gestão de serviços de campo da ServiceNow para saber mais sobre a funcionalidade principal Gestão de serviços de campo e os recursos específicos da versão.
- Para obter informações sobre como começar a configurar Gestão de serviços de campo, consulte Configuração da Gestão de serviços de campo.

Explorando Gestão de serviços de campo

Use a aplicação Gestão de serviços de campo para gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Esteja você iniciando ou expandindo sua implementação de Gestão de serviços de campo, saiba mais sobre os recursos disponíveis para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus expedidores, gerentes e agentes resolverem problemas e atenderem a solicitações.

Visão geral Gestão de serviços de campo

Problemas que exigem serviços no local de técnicos de campo devem ser abordados e resolvidos rapidamente. Os custos serão altos se você tentar resolver problemas complexos no local usando sistemas diferentes e desconectados com pouca ou nenhuma automação ou visibilidade.

Tradução automática

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

Com a aplicação Gestão de serviços de campo, você pode resolver mais tarefas com mais rapidez com aplicações que podem simplificar os fluxos de trabalho de tarefas. Ajude suas equipes de serviço de campo a abordar proativamente os problemas e resolvê-los rapidamente. Com Gestão de serviços de campo, conecte equipes, processos e sistemas para encontrar a causa raiz de problemas e resolvê-los em tempo hábil. Capacite seus técnicos com acesso a todas as suas tarefas usando o aplicativo para celular Serviço de campo, que pode ser usado on-line ou off-line.

Nota:
Você também pode Exibir e baixar o cartão de informações completo para um destaque dos recursos Gestão de serviços de campo.

Gestão de serviços de campo usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Configure a aplicação Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a técnicos de campo e deixá-la pronta para uso.
Iniciador	Crie uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
Qualificador	Revise e qualifique as ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.
Expedidor	Atribua as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear o tempo de viagem e de trabalho do agente, requisitos de peças e uso de ativos. Os expedidores fazem parte da equipe de Gestão de serviços de campo, que gerencia as equipes de campo e a experiência do cliente simultaneamente para alcançar resultados positivos para a organização.
Gerente	Gerencie e monitore o andamento das tarefas de ordem de serviço. Se um agente rejeitar a tarefa, você poderá reatribuir as tarefas a outro agente.
Agente	Viaje até o local do cliente com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

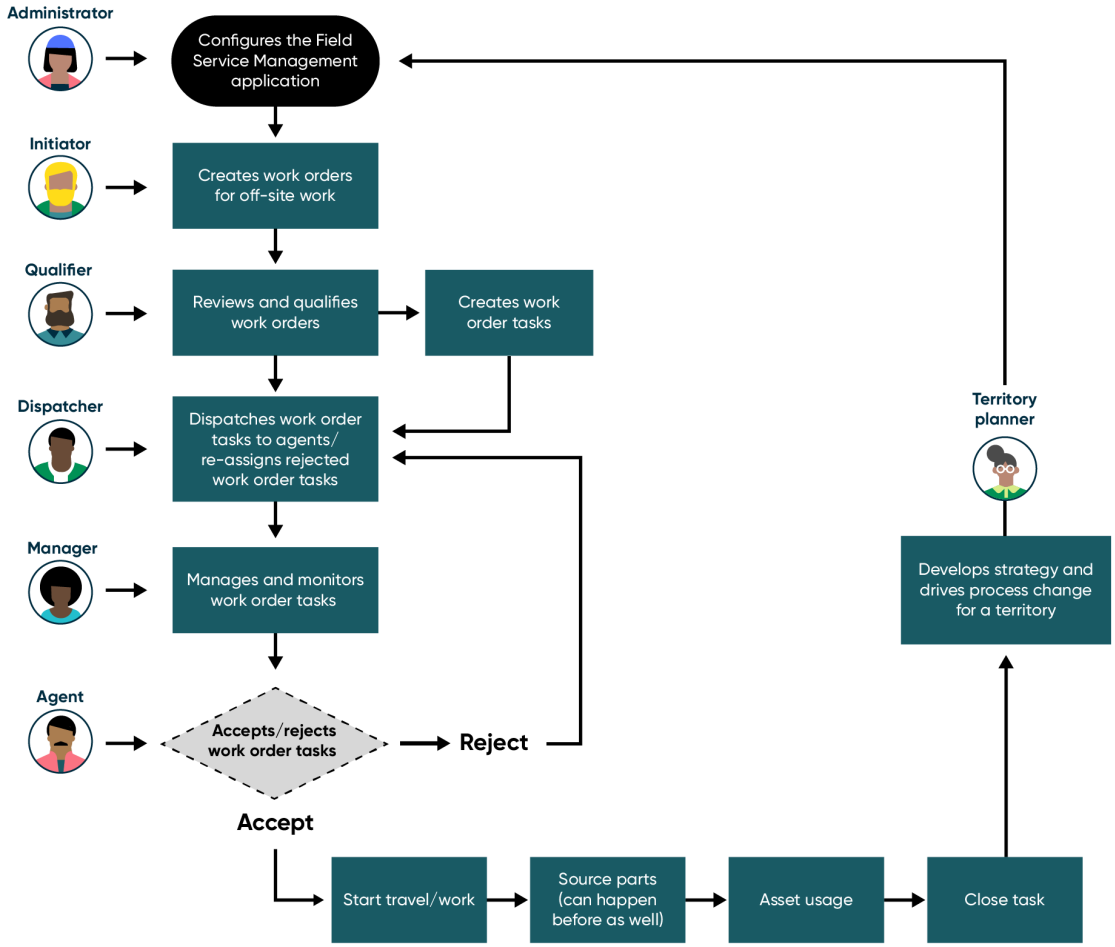
Fluxo de trabalho do Gestão de serviços de campo

O exemplo a seguir mostra uma amostra Gestão de serviços de campo de fluxo de trabalho de ponta a ponta descrevendo diferentes funções e fases tratadas por essas funções, desde a criação da ordem 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.

e a tarefa relacionada até a conclusão da tarefa de ordem de serviço.



1. Como administrador, você pode configurar a aplicação Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a técnicos de campo e torná-lo pronto para uso.
2. Quando a aplicação está pronta para uso, o iniciador cria uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
3. Em seguida, o qualificador revisa e qualifica as ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.
4. As ordens de serviço qualificadas vão para a fila do expedidor para que ele possa atribuir as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear o tempo de viagem e de trabalho do agente, requisitos de peças e uso de ativos.

   Os expedidores fazem parte da equipe Gestão de serviços de campo, que gerencia as equipes de campo e a experiência do cliente simultaneamente para alcançar resultados positivos para a organização.
5. O gerente gerencia e monitora o andamento das tarefas de ordem de serviço. Se um agente rejeitar a tarefa, você poderá reatribuir as tarefas a outro agente.
6. Depois de aceitar a tarefa de ordem de serviço, o agente se desloca até o local do cliente com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

Tradução automática

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

Benefícios do Gestão de serviços de campo

Gestão de serviços de campo fornece os seguintes benefícios:

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso	Usuários
Simplifique a configuração usando plug-ins low-code e configuração assistida.	Configuração assistida	Administrador
Otimize a programação de tarefas, atribua tarefas automaticamente e adapte-se às mudanças nas condições.	Otimização de cronogramas	Administrador
Capture automaticamente dados críticos ao criar uma ordem de serviço a partir de um caso, incidente, problema, solicitação de mudança ou registro de tarefa de projeto.	Entrada de ordem de serviço integrada	Iniciador
Capacite os clientes usando Gestão de serviços de campo - Customer Experience para rastrear a localização e a hora de chegada do agente em rota.	Experiência do cliente no Gestão de serviços de campo	Iniciador
Encontre e analise ordens de serviço com problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.	Informações da ordem de serviço com tecnologia Inteligência preditiva	Gerente
Aproveite ao máximo seus recursos. Programe o trabalho para técnicos dinamicamente com base na capacidade e nas tarefas.	Gestão de capacidade e reservas	Gerente
Forneça aos expedidores tudo o que eles precisam em um só lugar para tomar decisões de programação inteligentes e rápidas.	Espaço do expedidor	Expedidor
Atribua tarefas automaticamente aos agentes de serviço de campo disponíveis com as habilidades e equipamentos corretos.	Agendamento dinâmico	Expedidor
Melhore a utilização do agente recomendando as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas na programação do agente.	Recomendação de tarefa inteligente	Expedidor
Ofereça suporte ao trabalho complexo das equipes técnicas.	Serviço de campo Operações da equipe	Expedidor
Otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.	Mercado de trabalho de serviço de campo	Expedidor
Programe e gerencie com eficiência a utilização de recursos para a tarefa de ordem de serviço com base em diferentes regiões geográficas.	Serviço de campo Planejamento de territórios	Planejador de território
Capacite os técnicos com uma aplicação intuitiva e nativa Mobile Agent que permite que eles exibam e registrem informações rapidamente.	Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo	Serviço de campo 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.

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso	Usuários
Obtenha visibilidade e resolução de tarefas perfeitas para fluxos de trabalho complexos entre equipes e unidades de negócios.	Playbooks para Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Rastreie e gerencie o inventário entre depósitos.	Gerenciar inventário no Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Permita que os agentes gerem resumos da tarefa da ordem de serviço para que possam criar anotações com mais rapidez e detalhes.	Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)	Serviço de campo Agente
Integre as equipes do prestador de serviço para terceirizar tarefas de ordem de serviço e garantir que os acordos de nível de serviço sejam atendidos.	Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços	Gerente
Monitore e imponha a conformidade com os protocolos de integridade ou de ambiente.	Gestão emergencial de exposição	Gerente

O que explorar a seguir

- O que é gestão de serviços de campo (FSM)?
- Configuração da Gestão de serviços de campo
- Como usar o Gestão de serviços de campo
- Análise e emissão de relatórios para Gestão de serviços de campo
- Referência da Gestão de serviços de campo

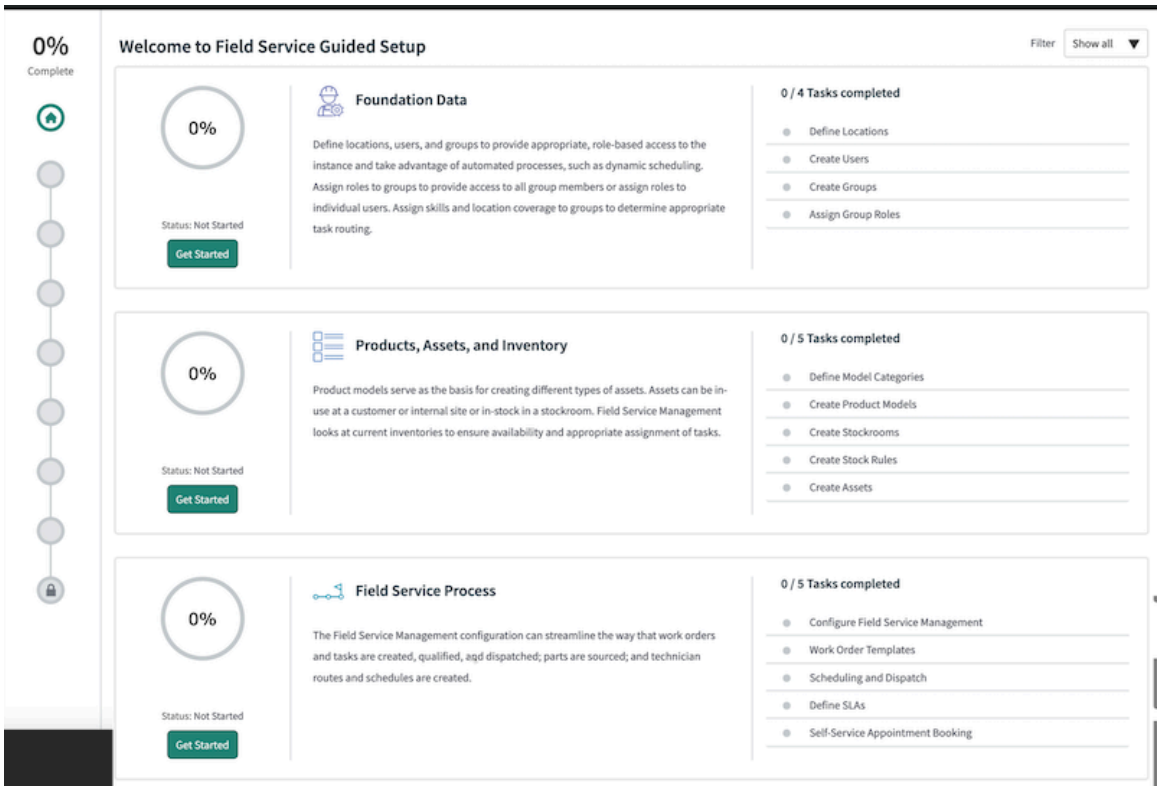
Gestão de serviços de campo Configuração assistida

Simplifique a configuração Gestão de serviços de campo com a configuração assistida.

Use a configuração assistida para percorrer a configuração Gestão de serviços de campo inicial. A Configuração assistida ajuda você a planejar a distribuição do produto e a executar a configuração básica. A Configuração assistida organiza as atividades de configuração em categorias e ajuda a acompanhar o andamento.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo

Entrada de ordem de serviço integrada

Ordens de serviço em Gestão de serviços de campo armazenam informações sobre o trabalho solicitado, incluindo nomes e endereços de clientes, locais onde o trabalho será realizado e todos os itens de configuração associados. As ordens de serviço podem incluir uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades de agente necessárias ou requisitos de peças.

Vídeo que mostra um exemplo de serviço de campo no CSM Espaço do agente.

O vídeo acima mostra como você pode criar uma ordem de serviço a partir de um caso Customer Service Management.

Os modelos de ordem de serviço preenchem automaticamente a ordem de serviço com instruções de trabalho, tarefas e peças necessárias para que o agente de campo conclua a ordem de serviço.

A integração de Gestão de serviços de campo a outros produtos ServiceNow permite criar uma ordem de serviço de dentro do espaço do outro produto.

Ao criar uma ordem de serviço a partir de um produto integrado:

- Os dados do registro do produto são copiados automaticamente para a nova ordem de serviço.
- A ordem de serviço está disponível no produto integrado.

Você pode criar uma ordem de serviço a partir dos seguintes tipos de registro integrado:

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.

Use Serviço de campo em Espaço do agente do CSM para criar ordens de serviço a partir de casos durante uma chamada em tempo real ou bate-papo com o cliente. Para obter mais informações, consulte Ordens de serviço no CSM Espaço do agente.

Incidente

Use Serviço de campo em Gestão de incidentes para criar ordens de serviço a partir de incidentes. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de incidentes.

Alterar

Use Serviço de campo em Gestão de mudanças para criar ordens de serviço a partir de solicitações de mudança durante uma chamada em tempo real ou bate-papo com o cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de mudanças.

Tarefa do projeto

Use Serviço de campo em Project Portfolio Management para criar ordens de serviço a partir de tarefas de projeto. Para obter mais informações, consulte Integração com Project Portfolio Management.

Solicitações de serviço

Use Serviço de campo em Gestão de serviços de TI para criar ordens de serviço a partir de solicitações de serviço.

Tópicos relacionados

Como configurar modelos de ordem de serviço

Preparar ordens de serviço

Experiência do cliente no Gestão de serviços de campo

O recurso Experiência do cliente em Gestão de serviços de campo fornece aos clientes atualizações oportunas sobre os problemas relatados, permitindo que eles rastreiem a localização dos agentes e forneçam feedback ao agente.

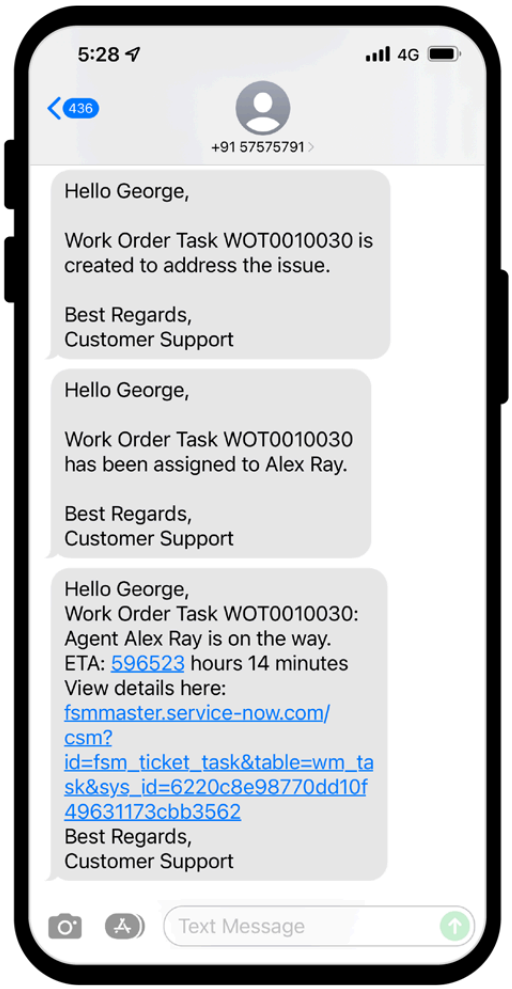
Como a aplicação Experiência do cliente da Gestão de serviços de campo mantém seus clientes informados quando um agente de campo está em viagem para o local.

O recurso Experiência do cliente fornece comunicação transparente e atualizações constantes aos clientes sobre os problemas relatados por meio de notificações automatizadas por e-mail ou mensagens de texto.

Depois que o agente concluir o trabalho, envie aos clientes um link de pesquisa para coletar feedback sobre o 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.



Tópicos relacionados

Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Informações da ordem de serviço com tecnologia Inteligência preditiva

Use algoritmos de aprendizado de máquina no recurso Inteligência preditiva para recomendar soluções para ordens de serviço.

Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo permite que você treine modelos preditivos e aplique soluções de aprendizado de máquina aos seus dados. Essas soluções ajudam a encontrar artigos de conhecimento e ordens de serviço semelhantes que contêm informações para ajudar a resolver seu problema atual.

Principais benefícios

Inteligência preditiva definições de solução fornecem os seguintes benefícios para os agentes:

Diminuir o tempo de resolução

- Use as definições de solução para recomendar ordens de serviço semelhantes com base nas informações inseridas na descrição resumida da ordem de serviço . Essas recomendações podem ajudar os agentes na investigação e resolução de casos. Para obter mais informações, consulte Anexar ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as definições de solução para recomendar artigos de conhecimento sobre assuntos semelhantes, comparando o texto do artigo de conhecimento com a descrição resumida da ordem de serviço ou da tarefa da ordem de serviço.
- Use definições de solução para recomendar peças para concluir as tarefas de ordem de serviço com base nas informações coletadas das tarefas de ordem de serviço com descrição resumida semelhante.

Reduz as taxas de erro e os custos

Use as definições de solução de clustering para agrupar ordens de serviço semelhantes em tópicos com base nas informações inseridas na descrição resumida da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Análise preditiva: informações da ordem de serviço

Mineração de processos para Gestão de serviços de campo

A integração da aplicação Mineração de processos com a aplicação Gestão de serviços de campo permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a tarefas de ordem de serviço.

Mineração de processos O para FSM cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises detalhadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.

Use o plug- Mineração de processos in Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization) para ativar o Mineração de processos Content Pack for FSM. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Visão geral do workbench do analista .

As funções a seguir são necessárias para usar o pacote de conteúdo Mineração de processos para FSM.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

Projeto de otimização para tarefas de ordem de serviço

O pacote de conteúdo Mineração de processos para FSM adiciona um projeto pré-criado que inclui uma definição predefinida do modelo de processo de **tarefas de ordem de serviço** para ordens de serviço. Por padrão, o projeto **Tarefas de ordem de serviço** filtra as tarefas de ordem de serviço dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definição do modelo de processo **das tarefas de ordem de serviço** inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para tarefas de ordem de serviço que você pode usar como estão ou modificá-las para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como tarefas fazendo a transição do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta.
- Use as definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados das tarefas de ordem de serviço por agentes, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para tarefas de ordem de serviço

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para tarefas de ordem de serviço. A iniciativa de melhoria e o modelo Mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics para tarefas de ordem de serviço

Se a aplicação Performance Analytics estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Mineração de processos a partir de um indicador do Performance Analytics (PA) com base nos dados da tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Tópicos relacionados

Example of content pack for FSM

Otimizando operações de programação e expedição

Explore como os expedidores gerenciam as operações de programação e expedição para verificar se as tarefas são atribuídas com eficiência aos agentes de campo, maximizando o uso de recursos e a satisfação do cliente. Descubra os mecanismos por trás da alocação de tarefas eficaz, verificando se a tarefa certa vai para o agente certo no momento certo para uma entrega de serviço sem problemas.

O desafio de programação

Os expedidores são responsáveis por determinar qual agente de campo deve participar de quais tarefas e quando, durante o turno. Seu objetivo é produzir uma programação de serviço, criando uma programação de tarefa ideal para todos os agentes no campo.

Como cada tarefa leva duas horas para ser concluída e cada agente tem um turno de oito horas, cada agente de campo pode concluir até quatro tarefas durante um turno. Para quatro tarefas e quatro recursos:

- Todos os quatro agentes podem realizar uma tarefa.
- Um agente pode lidar com todas as quatro tarefas.
- Dois agentes podem dividir as tarefas, cada um executando duas tarefas.
- Três agentes podem dividir as tarefas com um agente realizando duas tarefas e os outros dois realizando uma tarefa cada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dos métodos de programação

O objetivo da programação é verificar se a tarefa certa foi atribuída ao agente de campo certo no momento certo, otimizando a utilização de recursos e a satisfação do cliente. A compreensão dos mecanismos de programação fornece uma visão holística das opções de alocação de tarefas disponíveis para um expedidor.

- Manual: a programação manual envolve o método tradicional de arrastar e soltar, permitindo que os expedidores atribuam tarefas manualmente aos agentes de campo. Embora adequado para equipes menores com tarefas limitadas, o agendamento manual pode ser demorado e sujeito a erros.
- Interativo: atribuição automática, recomendação de tarefa inteligente e otimização de rota
  - Os expedidores podem usar várias ferramentas interativas para encontrar a melhor atribuição, mas a decisão final é tomada pelo expedidor. A atribuição automática aciona manualmente o agendamento dinâmico e encontra agentes de campo adequados com base em vários parâmetros. O expedidor opta por aceitar. Adequado para alto volume de tarefas que precisam de alocação rápida. Por exemplo: uma empresa de telecomunicações implantando um novo serviço em uma cidade.
  - Quando a Recomendação de tarefa inteligente é invocada no Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes tenham entre tarefas e eventos é exibido como um espaço em branco no calendário do agente. Ele sugere as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação. Este recurso está disponível para expedidores no Espaço do expedidor e para agentes de campo no Aplicativo para celular ServiceNow Agent.
  - Enquanto a atribuição automática se concentra em atribuir a tarefa ao técnico mais adequado, a Otimização de rota reordena essas tarefas após a atribuição para minimizar o tempo de deslocamento.
- Automático: o agendamento automático está usando o Agendamento dinâmico para atribuir automaticamente tarefas de entrada com base em condições predefinidas, como conjunto de habilidades ou local. Este método utiliza regras predefinidas para atribuir tarefas e é eficiente para operações de média escala, com foco em atribuições de tarefa individuais imediatas. Também é ideal para tarefas com requisitos bem definidos, como tarefas de manutenção de rotina para uma frota de carros de aluguel. O agendamento automático também pode ser acionado a partir de um evento, por exemplo, quando um técnico programa um horário não disponível, as tarefas são removidas e reprogramadas automaticamente. Isso pode ser usado durante férias ou licenças médicas inesperadas.
- Otimização da programação: a Otimização em lote otimiza tarefas em lotes para vários agentes de campo, considerando todas as restrições. Use-o no início do dia ou da semana. Por exemplo, um serviço de limpeza planeja sua semana de antecedência para vários clientes. A otimização intradiária otimiza novamente os cronogramas em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando as tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas são recebidas. Por exemplo: um provedor de serviços a cabo lida com cancelamentos de última hora e novas instalações.

Automatização da programação de tarefas de ordem de serviço

Aprenda a programar tarefas de ordem de serviço entre agentes de campo usando métodos de agendamento automatizados. Com fatores como ANS, dependências de tarefa e locais em mente, a automação simplifica o processo para obter resultados ideais.

Considerações principais para programação:

- Acordos de nível de serviço (ANS)
- Janelas de tarefas e duração

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

- Dependências da Tarefa
- Habilidades e peças necessárias
- Tempo de trabalho e horas extras
- Localização geográfica
- Disponibilidade do prestador de serviço
- Preferências personalizadas
- Agrupamento de tarefas

Os métodos de agendamento automatizados consideram os principais fatores e atribuem tarefas aos agentes corretos. Isso não apenas economiza tempo, mas também aumenta a eficiência das operações de serviço de campo.

Gerencie com eficiência técnicos e tarefas com base na localização

Gestão de serviços de campo fornece diferentes tipos de mapas. Esses mapas ajudam os agentes de serviço de campo, gerentes e expedidores a concluir as tarefas com mais rapidez.

Mapa de agentes

Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia.

Os gerentes podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros de sua equipe.

Mapa de expedição

Os expedidores podem saber onde os técnicos de serviço de campo estão para que os expedidores possam atribuir e reatribuir o trabalho com base na proximidade.

Os expedidores podem exibir todas as tarefas de trabalho em aberto para que possam entender a distribuição de trabalho e identificar rapidamente as áreas afetadas.

Os expedidores podem facilmente atribuir tarefas de trabalho, otimizar rotas e mudar atribuições diretamente do mapa.

Mapa do acordo de nível de serviço (ANS)

O mapa de ANS é codificado por cores. Os expedidores podem priorizar tarefas de trabalho para técnicos com base em termos contratuais de ANS, como tempo de violação.

Tópicos relacionados

Como configurar um método de programação de serviço de campo

Agendamentos

O recurso de reserva de compromisso permite configurar, gerenciar e criar compromissos.

O recurso de reserva de compromisso ajuda a gerenciar com eficácia as solicitações de serviço. Com o recurso de reserva de compromisso, os administradores podem configurar a disponibilidade de compromisso, notificações e gerenciar slots de compromisso.

Os clientes podem exibir as janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e reservar um compromisso de serviço no portal de serviços. Agentes e expedidores também podem marcar compromissos em nome dos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 recurso de reserva de compromisso oferece suporte à atribuição manual de tarefas de ordem de serviço e ao agendamento dinâmico das tarefas de ordem de serviço.

Principais recursos

Os principais recursos da reserva de compromisso incluem:

- Gerar ordem de serviço e tarefas de ordem de serviço para um compromisso.
- Certifique-se de que as ordens de serviço sejam concluídas a tempo, os técnicos sejam atribuídos com eficiência e as expectativas do cliente sejam atendidas.
- Habilite o uso do calendário sísmico de reserva de compromisso em todas as interfaces do usuário, garantindo uma experiência de agendamento consistente e contínua.
- Recomende slots para os clientes para garantir a programação ideal.
- O recurso de reserva de compromisso garante um fluxo de trabalho sem problemas, minimizando os conflitos de compromisso.
- Garanta a máxima produtividade configurando os slots de compromisso com base na tarefa, local, disponibilidade do agente e habilidades.

Agendamentos com base na capacidade e gestão de reservas

O agendamentos considera a capacidade definida e as reservas de um território ou grupo para mostrar os slots disponíveis. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso.

Agendamento dinâmico

O Agendamento dinâmico é um mecanismo avançado e flexível para gerenciar tarefas de trabalho para agentes de campo. Isso torna a programação mais fácil e permite que os expedidores lide com exceções e mudanças de forma eficaz.

Ao aproveitar os atributos de tarefa e a disponibilidade do agente, o Agendamento dinâmico otimiza a alocação de tarefas, levando a maior eficiência nas operações de serviço de campo.

Principais benefícios

O Agendamento dinâmico simplifica as atribuições de campo, mantém SLAs, otimiza a seleção de agentes e melhora a resolução de problemas. Ao aproveitar seus recursos avançados, as organizações podem aprimorar a eficiência operacional, oferecer experiências de serviço de campo excepcionais e alcançar níveis mais altos de satisfação do cliente.

Simplificar atribuições de campo

Com o Agendamento dinâmico, você pode automatizar cronogramas e rotas, minimizando o tempo de viagem para trabalhadores móveis. Ao atribuir tarefas com base em regras de ordenação personalizáveis, o trabalho crítico é priorizado, garantindo que os agentes e equipes de campo passem mais tempo em tarefas produtivas e menos tempo no trânsito.

Manter acordos de nível de serviço (ANS)

O Agendamento dinâmico reatribui tarefas automaticamente. Por exemplo, quando um agente está de licença ou quando uma tarefa de alta prioridade entra. Ao utilizar regras de pedido e restrições de não atribuição, você pode liberar os agentes para lidar com tarefas de prioridade mais alta, garantindo a alocação ideal de recursos e a conformidade com os SLAs.

Seleção de agente inteligente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 correspondência de tarefas com os agentes mais adequados é facilitada com o Agendamento dinâmico. Ao considerar critérios como habilidades do agente e tempo de viagem, as tarefas são atribuídas de forma inteligente a agentes que possuem as habilidades necessárias e podem chegar ao local de trabalho com eficiência. Isso maximiza a produtividade e melhora a qualidade do serviço.

Resolver problemas na primeira visita

O Agendamento dinâmico permite a atribuição automática de tarefas a trabalhadores de serviço de campo que tenham as habilidades e o equipamento corretos. Ao garantir que as tarefas sejam atribuídas a agentes qualificados, a probabilidade de resolução de problemas na primeira visita aumenta. Isso minimiza a necessidade de várias chamadas de serviço e aumenta a satisfação do cliente.

Integração com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Quando habilitado, o Agendamento dinâmico funciona com a aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Essa integração permite que você exiba a programação e os eventos do agente diretamente no calendário do Espaço do expedidor. Obtenha acesso a uma exibição unificada da disponibilidade do agente e faça atribuições de tarefa fundamentadas.

Agendamento dinâmico para equipes planejadas

A Agendamento dinâmico programa atribuições de tarefas para equipes planejadas. Existem dois tipos de equipes: equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. O Agendamento dinâmico oferece suporte a equipes planejadas e equipes dinâmicas.

Agendamento dinâmico para gestão de capacidade e reservas

O Agendamento dinâmico programa atribuições de tarefas com base na capacidade definida para um território ou grupo, considerando todas as regras de reserva.

Tópicos relacionados

Configurando o Agendamento dinâmico

Recomendação de tarefa inteligente

O ServiceNow® recurso Recomendação de tarefa inteligente ajuda os expedidores a melhorar a utilização do agente, recomendando tarefas para preencher os cronogramas do agente. Os agentes também podem exibir as tarefas recomendadas e atribuí-las a si próprios usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Principais recursos

Configure Recomendações de tarefas inteligentes para recomendar tarefas com eficiência aos agentes com base em políticas definidas e condições de filtragem. Determine as aplicações por meio das quais você pode acessar recomendações de tarefas. As Recomendações de tarefas inteligentes oferecem vários recursos importantes que aprimoram a eficiência da programação:

- Preenchimento de lacunas: quando invocadas no Espaço do expedidor ou no Aplicativo para celular do agente da ServiceNow, as Recomendações de tarefas inteligentes identificam lacunas nos cronogramas dos agentes e recomendam tarefas para preenchê-las, maximizando a utilização do agente.
- Critérios de seleção: as tarefas recomendadas devem atender a critérios de seleção específicos, incluindo estar no estado Expedição pendente, estar dentro da área de

Tradução automática

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

cobertura do agente e ter uma duração de trabalho estimada dentro da janela de tempo selecionada.

- Otimização de utilização: ao recomendar tarefas que se alinham com a disponibilidade e as habilidades dos agentes, as Recomendações de tarefas inteligentes otimizam a utilização do agente, minimizando o tempo ocioso e maximizando a produtividade.

Tópicos relacionados

Configuração de recomendações de tarefas inteligentes

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes usando a Recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Otimização de cronogramas

O Otimização de cronogramas permite que você otimize a programação de tarefas, atribua tarefas automaticamente e se adapte às condições de mudança. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Principais benefícios

Aumente a satisfação do cliente

Crie cronogramas mais previsíveis, dê preferência ao trabalho de alta prioridade e ajude a garantir que os SLAs sejam atendidos. Concentre-se na resolução de casos excepcionais enquanto a Otimização de programação lida com a maioria das tarefas.

Diminuir custos

Coordene e direcione um grande número de agentes com eficiência. Programe o melhor recurso para ajudar a garantir uma correção inicial. Reduza o tempo de viagem e as horas extras.

Aumentar receita

Encaixe mais trabalhos nas horas de trabalho para aumentar a satisfação e a fidelidade do cliente.

Produtividade do agente

Aumente a produtividade do agente permitindo transições rápidas entre atribuições. Minimize o tempo de viagem para reduzir o consumo de combustível e as emissões.

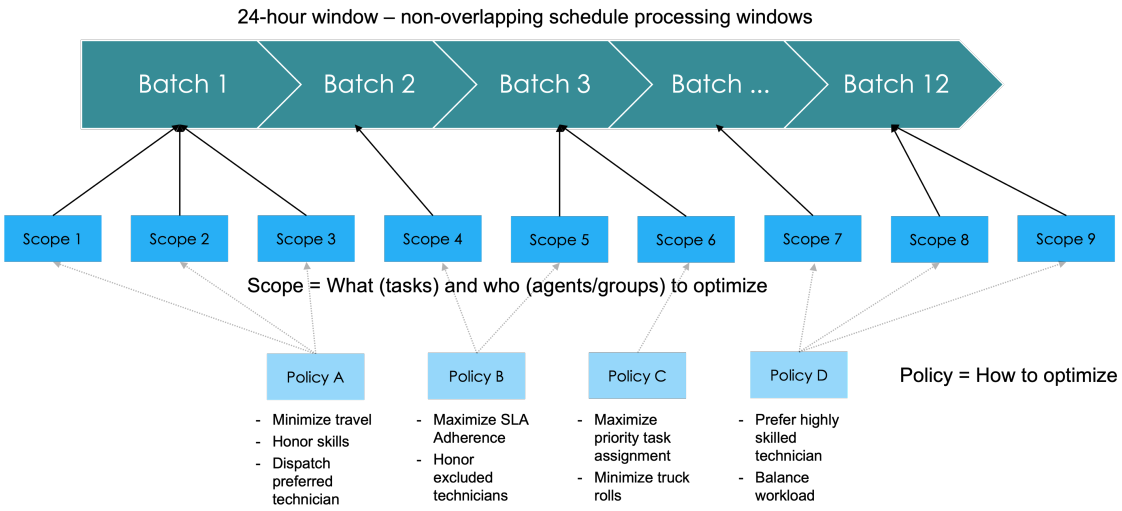
Otimização de cronogramas diagrama de fluxo de trabalho

A figura a seguir ilustra o fluxo de trabalho de alto nível de Otimização de cronogramas.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho do Otimização de cronogramas



Componentes principais em Otimização de cronogramas

As políticas encapsulam seus objetivos de otimização combinando objetivos e restrições. Conhecer seus objetivos e restrições permite que você personalize suas estratégias de otimização com eficácia. Por exemplo, se sua equipe for composta por 20 técnicos que operam em uma cidade, uma política poderá ser configurada para minimizar o tempo de viagem. Ao executar um lote de otimização na noite anterior, o sistema simplifica as tarefas, reduzindo o tempo de deslocamento.

Os escopos vinculam tarefas a políticas e podem ser baseados em grupos de atribuição ou territórios geográficos. Selecionar o escopo apropriado é essencial para garantir que suas políticas sejam aplicadas ao conjunto correto de tarefas, otimizando seus recursos onde isso é importante.

Lotes são as configurações que definem quando e como as otimizações ocorrem. A execução de lotes em momentos estratégicos permite que você se adapte às mudanças e necessidades rapidamente.

Nota:
Utilize o escopo da aplicação "Otimização de programação" para definir e configurar esses elementos.

Otimização de cronogramas com base em territórios

Use Otimização de cronogramas com o Planejamento de territórios de serviço de campo para programar atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios durante um período de processamento em lote mais longo. Atribua tarefas a agentes, sejam eles membros primários ou secundários de um único ou de vários territórios.

Otimização de programação intradiária

A otimização intradiária otimiza novamente os cronogramas de grupos ou territórios em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando as tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas são recebidas. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 provedor de serviços a cabo lida com cancelamentos de última hora.
- Um evento climático resulta em novas tarefas de reparo de alta prioridade.
- Um técnico avisa que está doente pelo dia.

Nota:
A automação de programação de serviço de campo deve ser instalada para usar a otimização intradiária.

Otimização de cronogramas com base em Gestão de capacidade e reservas

Use Otimização de cronogramas com Gestão de capacidade e reservas para alocar tarefas. Essa integração considera as capacidades e reservas definidas para equipes internas e prestadores de serviços externos antes de programar e alocar tarefas.

Otimização de programação para equipes planejadas

Use a otimização de programação para otimizar as atribuições de tarefas às equipes planejadas. Existem dois tipos de equipes: equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. A otimização de programação oferece suporte somente a equipes planejadas.

Otimização de cronogramas com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Use Otimização de cronogramas para considerar a programação e os eventos dos agentes da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo para atribuir tarefas automaticamente.

Otimização de cronogramas com dependências de tarefa avançadas

Use Otimização de cronogramas para atribuir tarefas com eficiência, considerando as dependências de tarefa avançadas entre elas.

Tópicos relacionados

Configuração da Otimização de cronogramas

Espaço do expedidor

Os expedidores podem gerenciar com eficiência as equipes de campo e a experiência do cliente para alcançar resultados positivos para sua organização por meio de Espaço do expedidor. Preveja possíveis áreas com problemas antes que eles surjam e maximizar a eficiência operacional para as equipes de campo e os clientes.

Visão geral do Espaço do expedidor.

Assista a este breve vídeo para ver como os expedidores usam Espaço do expedidor.

O Espaço do expedidor é o principal espaço de trabalho para expedidores, proporcionando velocidade e eficiência à programação de serviços de campo. Ele fornece aos expedidores e gerentes uma exibição completa de tarefas, equipes, locais e status. Espaço do expedidor tem um layout configurável para que os expedidores possam criar uma exibição personalizada com filtros personalizados, pesquisa avançada e opções de classificação. Os cartões de tarefa e agente podem ser personalizados para exibir informações relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Com Espaço do expedidor, você pode gerenciar o trabalho com eficiência, simplificar a gestão de recursos, cumprir acordos de nível de serviço e maximizar a produtividade. Os principais benefícios de Espaço do expedidor incluem:

Espaço único

Veja tudo em uma tela configurável, desde tarefas não atribuídas a cronogramas e mapas de técnicos. Para obter mais informações, consulte Personalizar Espaço do expedidor e Painel do expedidor.

Atribuição de trabalho automatizada

Programe ordens de serviço com base nas habilidades do técnico, peças, distância, recomendações e horas de acesso.

- Utilize o agendamento dinâmico para atribuir automaticamente ordens de serviço com base em vários fatores, incluindo habilidades, disponibilidade e distância. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.
- Simplifique as atribuições de trabalho para equipes automatizando o processo de programação. Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Operações da equipe.

Otimização de rota

Reduza o tempo de viagem e os custos visualizando e aprimorando várias rotas de técnico simultaneamente.

Recomendações de tarefa inteligente

Melhore a utilização do agente por meio de recomendações de tarefas inteligentes. Para obter mais informações, consulte Recomendação de tarefa inteligente.

Vários fusos horários

Adicione vários fusos horários a Espaço do expedidor e veja rapidamente onde os agentes estão localizados.

Assistência de atribuição

Classifique rapidamente uma lista dos melhores agentes para atribuir uma tarefa de ordem de serviço com base nos critérios escolhidos por você.

Arrastar atribuições de trabalho com base na proximidade, disponibilidade e habilidades

Permita que os expedidores arrastem e soltem a atribuição de trabalho para que possam atribuir tarefas aos técnicos com base na proximidade, na disponibilidade e nas habilidades específicas necessárias. Os expedidores podem ter uma visão geral dos horários disponíveis para os técnicos e a distância atual das tarefas. Os expedidores podem arrastar o trabalho não atribuído para os horários disponíveis para os técnicos.

Os expedidores podem encaminhar o trabalho com eficiência para os técnicos e monitorar seu desempenho. A otimização de rota determina a rota ideal para que eles atendam a vários locais.

Tópicos relacionados

Configuração da Espaço do expedidor

Como usar o Espaço do expedidor

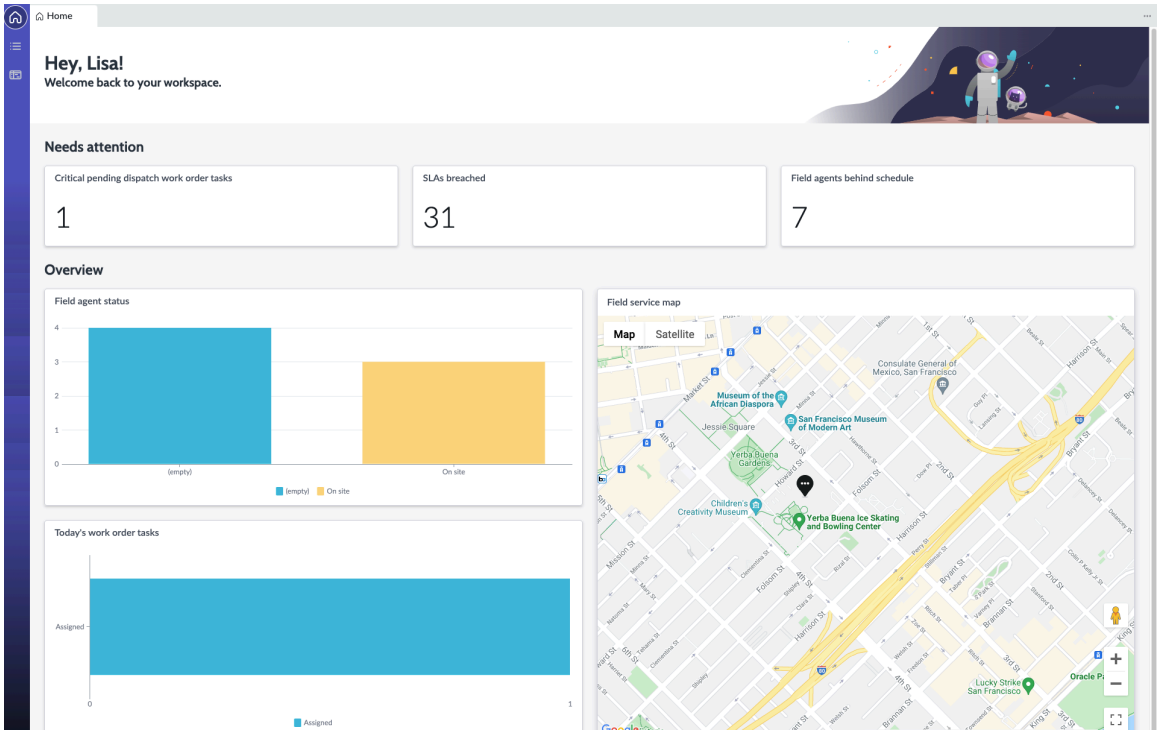
Painel do expedidor

Obtenha visibilidade em tempo real de ordens de serviço, cronogramas, locais e status de agentes por meio do painel do Dispatcher.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel do Expedidor exibe os dados em tempo real das operações e o desempenho dos agentes de serviço de campo em suas atribuições. Os expedidores têm visibilidade instantânea dos itens de expedição pendentes e do status atual dos agentes. Com o mapa expandido, os expedidores podem realizar ações para ampliar automaticamente o mapa para um técnico ou tarefa de ordem de serviço específico.



Gestão de capacidade e reservas

Serviço de campo A Gestão de capacidade e reservas permite que os gerentes atribuam a quantidade apropriada de trabalho a agentes e equipes de prestadores de serviços, garantindo que não sejam sobrecarregados além da capacidade definida. Isso ajuda a planejar atribuições de trabalho com base na prioridade e na demanda, garantindo que os serviços de negócio permaneçam disponíveis sem sobrecarregar os recursos.

O processo de gestão de capacidade ajuda a planejar atribuições de trabalho com base na prioridade e na demanda e garantir que os serviços de negócio não fiquem indisponíveis devido ao excesso de capacidade. As regras de reserva na gestão de capacidade permitem reservar uma determinada porcentagem de tempo para várias tarefas. A análise de falhas anteriores e o planejamento do crescimento da demanda por serviços ajudam a gerenciar a capacidade com eficiência.

Você pode usar o Console de capacidade, uma ferramenta avançada projetada para monitorar, gerenciar e otimizar as capacidades de recursos em territórios e canais de demanda. Para obter mais informações, consulte Console de capacidade.

Principais benefícios

Serviço de campo A Gestão de capacidade e reservas oferece os seguintes benefícios:

Tradução automática

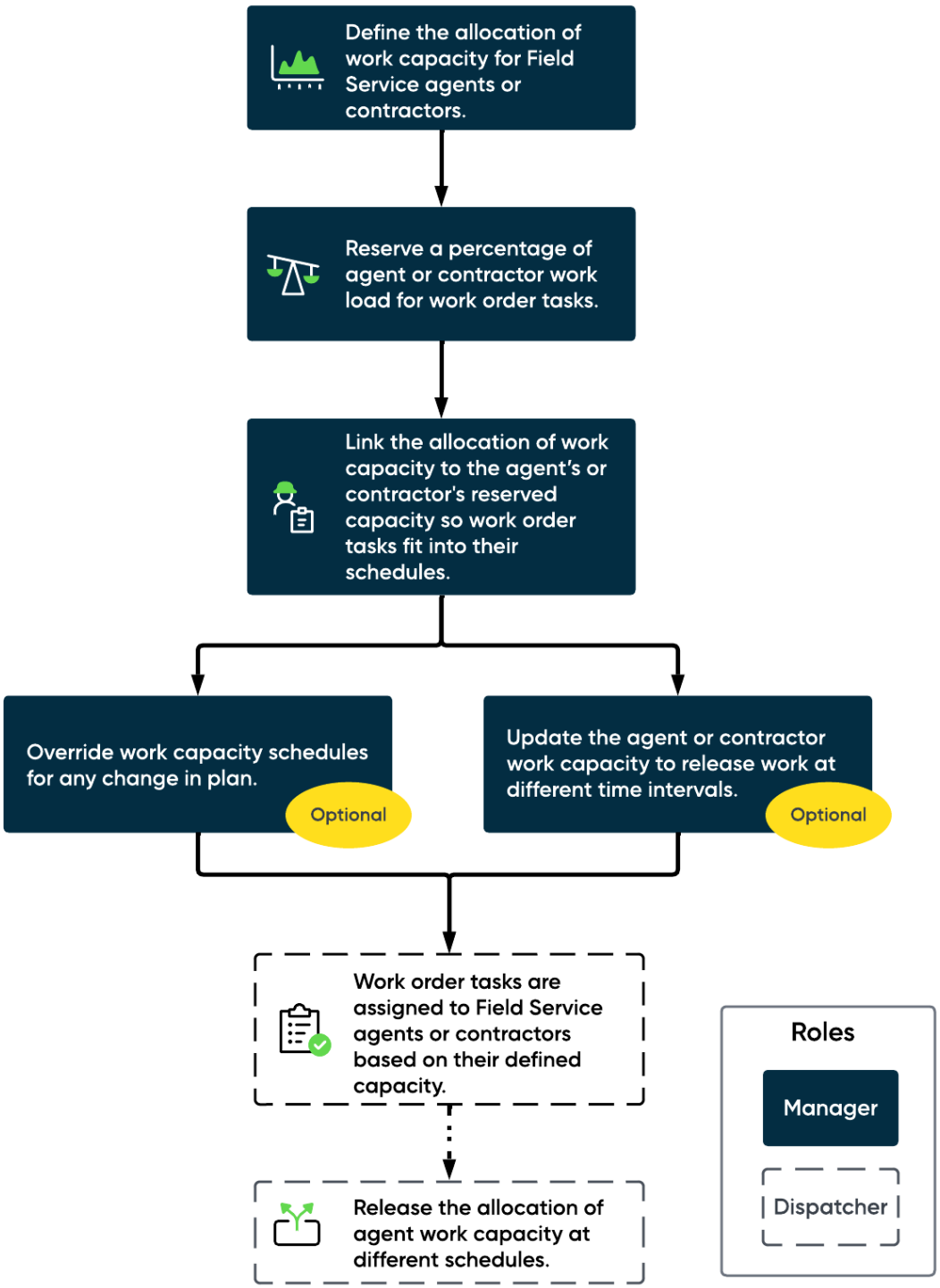
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Melhore a eficiência do expedidor automatizando a programação com base em regras de capacidade.
- Melhor gestão de cargas de trabalho atribuindo a quantidade apropriada de trabalho aos agentes de serviço de campo e empresas contratadas.
- Mantenha a conformidade com os requisitos da empresa contratada aderindo à capacidade declarada.

A imagem abaixo é um exemplo dos diferentes estados pelos quais as capacidades do agente passam, começando com a definição da capacidade de trabalho do agente e a reserva de uma porcentagem do tempo do agente. Em seguida, termina com a liberação da capacidade alocada com base na programação 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.



Tradução automática

Tópicos relacionados

- Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas
- Configuração de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas
- Exibir informações de usos de capacidade
- Painel de análise da capacidade do território do serviço de campo
- Console de capacidade

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

Console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta centralizada e intuitiva que simplifica a gestão de demanda, capacidade e recursos com base em territórios. Projetado para capacitar as organizações, ele oferece informações em tempo real sobre a utilização de recursos, permitindo que otimizem o uso da capacidade e se adaptem às necessidades de negócio em constante mudança.

Ao simplificar o planejamento de capacidade e fornecer informações acionáveis, o Console de capacidade oferece suporte a cargas de trabalho balanceadas e eficiência operacional.

Principais benefícios

Serviço de campo A Gestão avançada de reservas e capacidade oferece os seguintes benefícios:

- Visibilidade em tempo real: obtenha exibições atualizadas da utilização da capacidade em territórios e canais de demanda.
- Tomada de decisão proativa: identifique gargalos e áreas com desempenho insuficiente ou excessivo para ações corretivas imediatas.
- Otimização de recursos: compare a capacidade usada versus alocada para garantir que os recursos sejam usados com eficácia.
- Painel lateral contextual: para exibir dados de capacidade adicionais ou para detalhar os dados de capacidade e tomar as medidas necessárias no nível do território e do canal de demanda.

Como funciona

- Exibição de calendário: o console apresenta uma exibição de calendário que fornece uma representação visual clara e acionável da utilização da capacidade em territórios e canais de demanda.
- Filtros: os filtros localizados na parte superior da página permitem que os usuários refinem as exibições de dados. Os filtros padrão exibem as informações mais relevantes, mas os usuários podem atualizar e salvar preferências de filtro para atender às necessidades de negócio específicas.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo console de capacidade

Como usar o Console de capacidade

Serviço de campo Eficiência do agente

Serviço de campo Eficiência do agente O ajuda a otimizar a atribuição de tarefas e a programação de tarefas de ordem de serviço, calculando com precisão a duração do trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

Serviço de campo Eficiência do agente é o ritmo no qual um agente pode concluir uma tarefa de ordem de serviço. Ao analisar as métricas de eficiência, as tarefas podem ser atribuídas de forma mais eficaz aos agentes, dependendo de sua eficiência para vários critérios, garantindo a gestão ideal de recursos e a conclusão oportuna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 benefícios

Serviço de campo Eficiência do agente fornece os seguintes benefícios:

- Serviço de campo Eficiência do agente As métricas ajudam a calcular com mais precisão a duração de trabalho estimada para uma tarefa de ordem de serviço para que você possa otimizar a programação e a expedição de tarefas de ordem de serviço.
- Serviço de campo Eficiência do agente As métricas ajudam a alinhar tarefas com os agentes mais apropriados, levando em conta suas classificações de eficiência e tempo de viagem.
- Agentes eficientes podem ser implantados onde são mais necessários, otimizando a utilização da força de trabalho.
- A integração de Serviço de campo Eficiência do agente ao Agendamento dinâmico garante que o agente com a eficiência apropriada seja atribuído automaticamente à tarefa de ordem de serviço.
- Incorporar Serviço de campo Eficiência do agente com a Recomendação de tarefa inteligente ajuda os expedidores a melhorar a utilização do agente, recomendando as tarefas apropriadas para os agentes com base em sua eficiência.

Tópicos relacionados

Configuração do Serviço de campo Eficiência do agente

Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente

Serviço de campo Operações da equipe

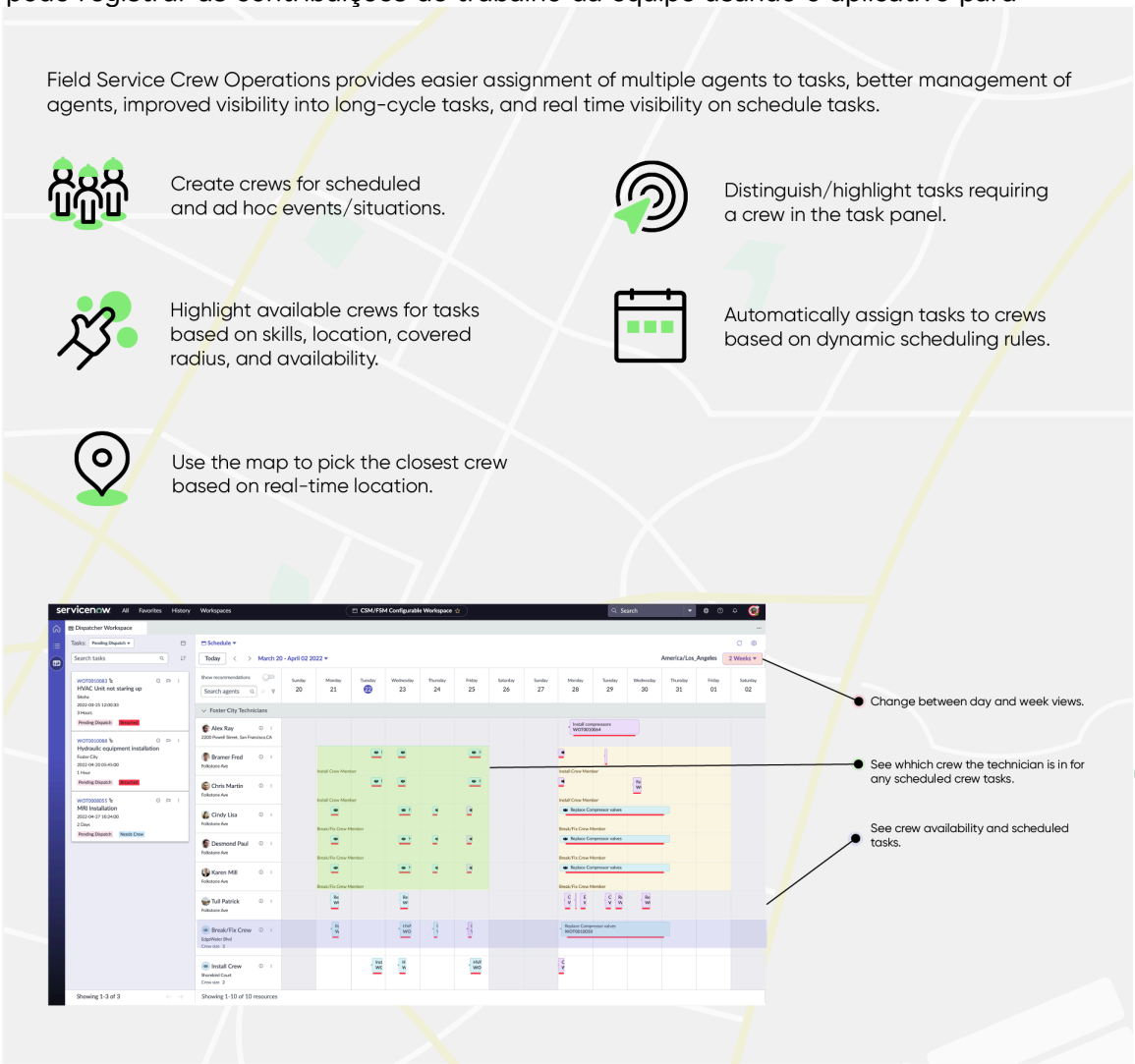
Simplifique seu processo de programação e crie uma equipe de Serviço de campo agentes que podem ser atribuídos para trabalhar juntos usando o recurso Serviço de campo Operações de equipe.

Serviço de campo Operações de equipe permitem que você atribua o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas recorrentes. Os membros da equipe trabalham juntos na tarefa atribuída por um número definido de horas, dias, semanas ou meses. O líder da

Tradução automática

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

equipe pode registrar as contribuições de trabalho da equipe usando o aplicativo para



celular.

Tópicos relacionados

- Ativar Serviço de campo Operações da equipe
- Serviço de campo Componentes de Operações da equipe
- Configurando Serviço de campo operações de equipe
- Adicionar equipes a um território
- Como usar operações da Equipe de serviço de campo

Serviço de campo Planejamento de territórios

Serviço de campo O Planejamento de territórios permite criar, exibir, analisar e gerenciar territórios para melhor programação de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Com filtragem inteligente e correspondência com base em regras predefinidas, Serviço de campo o Planejamento de territórios garante que os agentes ou grupos certos sejam atribuídos às tarefas, levando em conta as localizações geográficas e os objetivos de negócios.

Como gerente ou planejador de territórios, você pode exibir territórios e pontos de dados dentro e fora dos limites, fornecendo uma compreensão abrangente da distribuição espacial.

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

Tradução automática

Principais benefícios

Criação assistida de territórios

Crie territórios multidimensionais sem esforço usando ferramentas orientadas por mapa. Modifique os limites dinamicamente para incluir novos pontos de dados, garantindo a inclusão de ativos e ordens de serviço em áreas específicas.

Visualização aprimorada

Capacite a tomada de decisão com uma representação visual clara de agentes, tarefas e ativos. Aproveite as sobreposições de dados personalizados e um mapa de território interativo para obter capacidades superiores de planejamento e programação.

Alocação de recursos otimizada

Crie territórios de serviço flexíveis, minimizando sobreposições. Atribua agentes ou equipes diretamente sem a necessidade de grupos de atribuição, maximizando a eficiência na alocação de recursos.

Análise e gestão de desempenho

Obtenha informações valiosas sobre suas operações com a análise de desempenho. Monitore tarefas de ordem de serviço em aberto, a utilização do agente em tarefas de ordem de serviço e o tempo médio de viagem de acordo com o território por meio do painel Análise de desempenho do território para serviço de campo.

Segurança de dados

Escolha ter a privacidade de dados limitando a ordem de serviço e a visibilidade das tarefas da ordem de serviço ao território atribuído para operações de negócios tranquilas e seguras.

Gestão de capacidade

Gerencie a capacidade de equipes internas e prestadores de serviços externos, definindo-a em horas ou tarefas. Aborde grupos de prestadores de serviços externos separadamente, garantindo a alocação precisa de recursos com base em territórios, ajudando a evitar sobrecargas e aumentando a eficiência operacional.

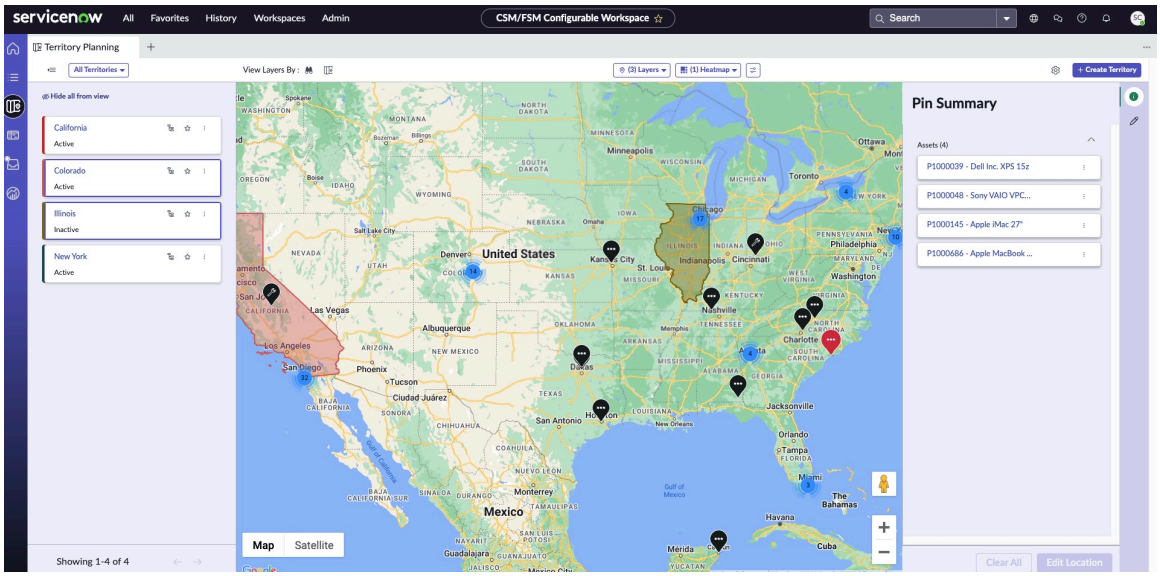
Otimização da programação

Programe atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios durante um período de processamento em lote mais longo. Atribua tarefas a agentes, sejam eles membros primários ou secundários de um único ou de vários territórios.

A captura de tela a seguir destaca itens de dados e um painel lateral contextual. A seleção de um marcador de mapa colocalizado exibe informações detalhadas do ativo, garantindo uma gestão de territórios contínua.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios
- Gerenciando territórios e agentes no console de Planejamento de territórios
- Painel da Análise de desempenho do território do serviço de campo

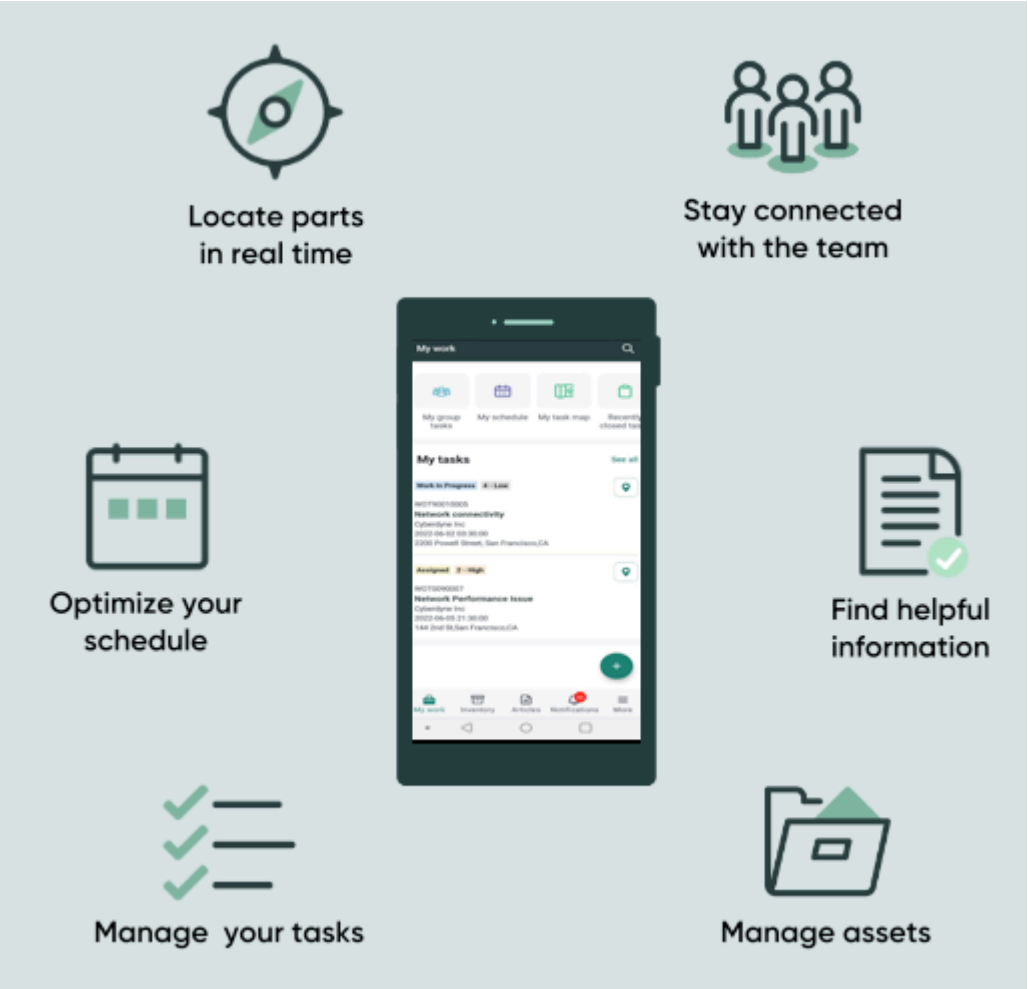
Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo

Gerencie suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar usando o aplicativo para celular Gestão de serviços de campo. Quando não estiver conectado à Internet, você ainda poderá planejar, trabalhar e concluir tarefas. Seu dispositivo móvel sincronizará as informações com na próxima conexão.

O aplicativo para celular Gestão de serviços de campo é executado na plataforma para celular 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.



Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Gerenciar suas tarefas

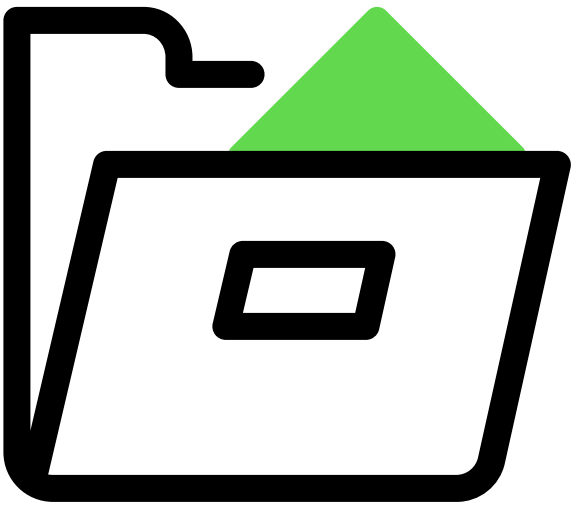
Priorizando em Mobile Agent

- Planejar suas tarefas
- Planejar sua programação
- Iniciar o 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.

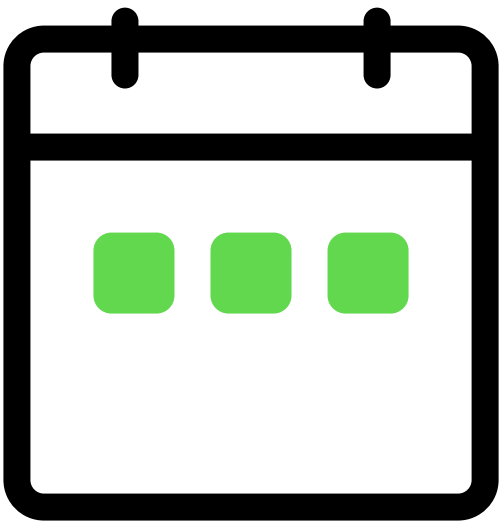
Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Gerenciar ativos

Configuração da gestão de inventário e ativos

- Adquirir ativos
- Receber ativos usando o aplicativo para celular



Otimize sua programação

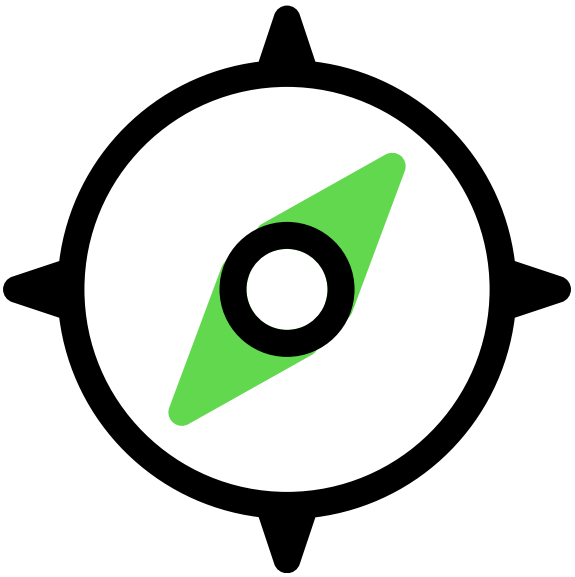
Encontrar a maneira mais rápida de concluir trabalhos atribuídos

- Encontrar rotas ideais para executar tarefas em vários locais
- Navegue até os locais da tarefa usando o mapa de tarefas

Tradução automática

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

Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Localizar peças em tempo real

Inventário em Mobile Agent

- Localizar peças usando o mapa de ativos no app
- Ativos de registro usados para uma tarefa de ordem de serviço



Mantenha-se conectado com a equipe

Bate-papo em Mobile Agent

- Ligue para os clientes diretamente do app se mais informações forem necessárias
- Conectar-se com colegas ligando ou enviando uma mensagem de texto para eles

Tradução automática

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

Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Encontrar informações úteis

Artigos de conhecimento sobre Mobile Agent

- Pesquisar artigos da base de conhecimento para obter assistência
- Verificar quando os membros da sua equipe estão no local e se eles estão dentro do cronograma para concluir suas tarefas

Quando off-line, você ainda pode executar tarefas atribuídas, gerenciar ativos, acessar sua programação, rastrear o carimbo de data/hora de tarefas atualizadas e fechar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Os dados das tarefas realizadas off-line são armazenados no dispositivo e sincronizados quando o dispositivo fica on-line.

Assista a este vídeo de quatro minutos para uma demonstração do aplicativo para celular ServiceNow Field Service para gerenciar tarefas de serviço de campo. Experiência móvel da Gestão de serviços de campo

Capacite os técnicos com um aplicativo para celular otimizado

Em seus smartphones e tablets compatíveis, os técnicos de serviço de campo podem realizar várias tarefas, como aceitar ou rejeitar tarefas, rastrear viagens e tempo de trabalho, exibir tarefas e peças usando exibições de mapa e acessar seus cronogramas. Os questionários estão disponíveis para coletar e concluir os detalhes da tarefa necessários, como check-lists de segurança ou de conclusão de trabalho. Quando as atribuições são concluídas, os clientes podem confirmar o trabalho com uma assinatura no dispositivo móvel do técnico. Os clientes também podem receber um resumo da ordem de serviço por e-mail.

O aplicativo para celular também oferece suporte ao modo off-line, permitindo que os técnicos trabalhem sem conectividade com a Internet.

Use e personalize os relatórios disponíveis com sua aplicação para obter informações sobre métricas de tarefa, como tempo médio para resolver tarefas de ordem de serviço. Obtenha compreensão em tempo real da utilização, capacidade, clientes, locais que solicitam trabalho e outras métricas usando o painel. Os gerentes podem personalizar facilmente relatórios e painéis para obter informações em tempo real sobre a utilização e a capacidade do técnico. Os gerentes entenderão melhor as solicitações e locais de trabalho do cliente e do funcionário para identificar oportunidades de melhoria.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Configurar a aplicação Now Mobile Agent

Concluir ordens de serviço em Mobile Agent

Playbooks para Gestão de serviços de campo

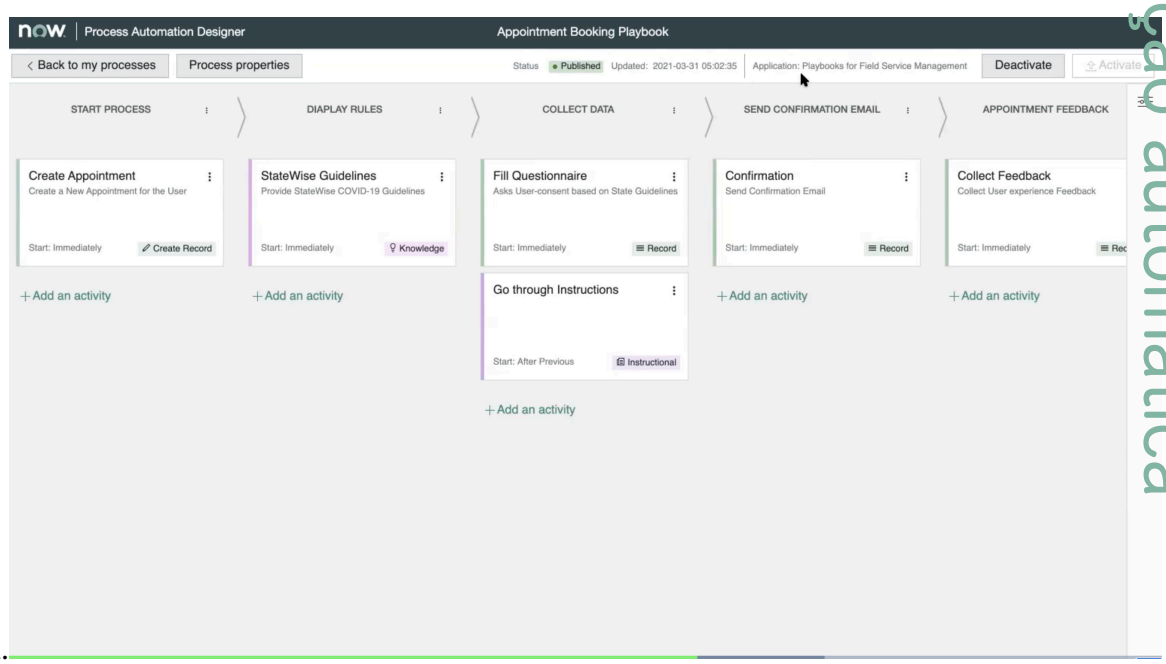
Os playbooks fornecem orientação passo a passo para que suas equipes Serviço de campo concluam as atividades envolvidas nas tarefas de serviço de campo.

Os playbooks permitem que os agentes gerenciem o ciclo de vida das tarefas de ordem de serviço, orientando-os por meio de sequências de atividades. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de tarefa de ordem de serviço e as atividades que devem ser concluídas para resolver essa tarefa são detalhados no playbook.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases. Cada fase inclui o seguinte:

- Uma lista de atividades ou etapas que o agente deve executar.
- Indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Caixas de seleção e contadores que indicam onde um agente está no fluxo de trabalho.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de trabalho do Playbook de agendamentos criado usando um playbook.



Playbooks para o Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado exibem um botão **Exibir Playbooks**.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list de fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Solução de problemas
2. Peças
3. Hora do registro
4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks em Mobile Agent.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tópicos relacionados

Configuração de Playbooks para Gestão de serviços de campo

Mercado de trabalho de serviço de campo

O mercado de serviço de campo otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.

Com recursos como notificações por push, aceitação/rejeição de tarefas, retirada de lances e linhas do tempo de tarefas, a aplicação simplifica o fluxo de trabalho para gerentes de prestadores de serviços externos. Os gerentes do expedidor/contratado interno podem enviar tarefas, definir critérios de lance, revisar respostas e acessar métricas valiosas. A aplicação mantém a confidencialidade nos lances e fornece uma linha do tempo para a expiração da resposta do lance.

Tópicos relacionados

Configuração do Serviço de campo marketplace

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo

Gestão de inventário é o processo de acompanhamento de peças e suprimentos, incluindo a transferência de peças, consumo, ajustes e muito mais.

As peças representam itens que os agentes de serviço de campo podem precisar ao concluir uma ordem de serviço. As peças podem ser itens físicos, como uma bateria, ou podem ser componentes não físicos, como uma mudança de óleo ou uma estimativa. Produtos físicos e não físicos são medidos e vendidos em quantidade de unidades.

Tópicos relacionados

Gerenciar inventário no Gestão de serviços de campo

Suporte de ativo linear

O suporte a ativos lineares em Gestão de serviços de campo permite que você conclua tarefas essenciais, como atividades de manutenção ou reparos necessários para o funcionamento ideal de ativos lineares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativo linear é um ativo que tem um comprimento ou dimensão física, como estradas, ferrovias e redes ou cabos de telecomunicações. Eles têm um ponto de partida e um ponto de término definidos e podem ser representados como uma sequência de segmentos ou nós interconectados. Um segmento linear é uma seção específica desse ativo definido por um ponto de início e um ponto de extremidade ou um ponto de início e um comprimento. Você pode criar ativos lineares em Gestão de ativos empresariais. Para obter mais informações, consulte Create linear assets .

Gestão de serviços de campo oferece a capacidade de criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares. A integração do Google Maps permite que você exiba e selecione ativos lineares e seus segmentos associados diretamente na interface do mapa de localização de serviço.

Principais benefícios

O suporte a ativos lineares oferece os seguintes benefícios:

- Visualize e registre locais precisos de tarefas que ocorrem na estrutura de uma estrutura de ativo linear.
- Localize facilmente as áreas específicas que fazem parte de uma estrutura de ativos lineares, minimizando a necessidade de várias visitas.
- Forneça locais de trabalho precisos aos agentes de serviço de campo para eliminar o retorno ao longo dos caminhos e agilizar a conclusão das tarefas.

Tópicos relacionados

Ativar suporte a ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Ativos lineares em Mobile Agent

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo

Gerencie, supervisione e monitore várias atividades gerenciais envolvidas em Gestão de serviços de campo, como gerenciar atribuições de tarefa de ordem de serviço, aprovar folgas de agentes, carga de trabalho e outras.

Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Gerencie o trabalho do prestador de serviço e os acordos de nível de serviço (ANS). Com a aplicação Gestão de prestadores de serviços ServiceNow, conecte-se, interaja e colabore com empresas prestadoras de serviço terceirizadas e sua equipe para terceirizar as tarefas de ordem de serviço.

A aplicação Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços permite que Serviço de campo gerentes da sua organização terceirizam o trabalho, integrando empresas prestadoras de serviço e sua equipe, como gerentes e agentes externos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas ao gerente do grupo do prestador de serviço da empresa prestadora de serviço. Um grupo qualifica o critério de atribuição com base nos valores do grupo de atribuição selecionado, como o grupo externo e sua área de cobertura, habilidades e modelos de produto.

Os gerentes dessas empresas prestadoras de serviço usam o Portal do prestador de serviço para revisar os detalhes da tarefa de ordem de serviço atribuída e podem optar por rejeitar o trabalho nas tarefas. Se eles aceitarem a tarefa, poderão reatribuir as tarefas aos membros da equipe do prestador 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.

Se o grupo de atribuição preferencial for interno, mas ninguém no grupo interno se qualificar para o critério do grupo de atribuição, o sistema pesquisará um grupo externo adequado para atribuir a tarefa e vice-versa.

Tópicos relacionados

- Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviço
- Configuração da Gestão de prestadores de serviço
- Portal do prestador de serviço
- Paineldo prestador de serviço

Gestão emergencial de exposição

O recurso Gestão emergencial de exposição em Gestão de serviços de campo ajuda a identificar agentes de serviço de campo e clientes que podem ter visitado um local afetado. Isso ajuda a encontrar pessoas que entraram em contato com um agente classificado como positivo para uma condição, como COVID-19.

Ao usar a aplicação Gestão emergencial de exposição em colaboração com Gestão de serviços de campo, você pode identificar clientes potencialmente afetados e outros agentes verificando o histórico da ordem de serviço do agente afetado.

Se um agente for relatado como positivo para uma condição, o administrador de diagnóstico poderá executar um relatório de diagnóstico para identificar outros agentes potencialmente afetados, clientes que podem ter entrado em contato com o agente afetado e outros agentes que visitaram os clientes afetados durante o tempo selecionado período. O gerente Serviço de campo pode exibir o relatório de diagnóstico e tomar as medidas apropriadas para reduzir a propagação da infecção. O gerente pode promover a segurança do agente bloqueando a disponibilidade dos agentes afetados ou potencialmente expostos para datas futuras.

A aplicação Gestão emergencial de exposição permite fazer o seguinte:

Rastrear agentes e clientes afetados

Execute um relatório de diagnóstico para agentes afetados com base em seu histórico de ordem de serviço para o período selecionado e exiba o relatório para identificar outros agentes e clientes potencialmente afetados.

Bloquear calendários do agente

Marque os agentes afetados e potencialmente afetados como indisponíveis no período selecionado para evitar a atribuição de tarefas adicionais.

Impor verificações de conformidade para agentes

Exija que os agentes participem de uma pesquisa de conformidade antes de iniciar o trabalho na tarefa e antes de concluir a tarefa de ordem de serviço para verificar se eles tomaram as devidas precauções com base nas diretrizes do protocolo de segurança recomendadas.

Exibir dados com impacto da Covid-19

Exiba locais de tarefa, agente e ativo em um mapa que mostra o impacto da COVID-19.

Verificar o status de conformidade do agente

Revise o status de agentes e tarefas em conformidade e fora de conformidade usando o painel Serviço de campo de segurança.

Tópicos relacionados

- Use Gestão emergencial de exposição para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agentes

Tradução automática

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

Análise preditiva: informações da ordem de serviço

Resolva ordens de serviço com mais eficiência usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo para identificar ordens de serviço com problemas semelhantes. Cada grupo de ordens de serviço semelhantes representa um tópico de tendências de ordem de serviço.

Principais benefícios

O uso do tópico de tendências de ordem de serviço tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do gerente: identifique rapidamente clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e aja para resolvê-los.
- Melhore as experiências do agente: resolva problemas proativamente analisando outras ordens de serviço no tópico.
- Melhorar a eficiência operacional: reduza o backlog de ordens de serviço resolvendo vários tipos semelhantes de ordens de serviço de uma só vez.

Os administradores do sistema treinam definições de solução para identificar e agrupar tipos semelhantes de ordens de serviço. Os gerentes usam as listas de tópicos **Tendências de ordem de serviço** para analisar o backlog de ordens de serviço.

Tópicos relacionados

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Gestão de trabalho planejado

A aplicação Gestão de trabalho planejado funciona com Gestão de serviços de campo para ajudar as organizações a criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com cronogramas recorrentes em intervalos regulares. As atividades de trabalho planejadas incluem manutenção, inspeções, auditorias ou mais.

Esta aplicação permite configurar atividades planejadas, que são programadas para serem executadas periodicamente com base em intervalos de tempo, uso ou a ocorrência de determinadas condições.

A Gestão de trabalho planejado permite que você crie ordens de serviço que especificam como e quando executar atividades de trabalho planejadas, como manutenção, inspeções e auditorias. As ordens de serviço podem ser baseadas nos seguintes fatores:

- Um intervalo de tempo especificado, como após um determinado número de meses desde que a última manutenção foi realizada.
- Medidores ou uso, como depois que um número especificado de páginas é impresso ou um número especificado de milhas é percorrido.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tópicos relacionados

Configurando a Gestão de trabalho planejado

Criar uma ordem de serviço para o trabalho planejado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plano de trabalho

Página inicial da Gestão de trabalho planejado

Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho em um único local usando o Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Usando esta aplicação, você pode rotear o trabalho com eficiência para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas de sua equipe e monitorar seu desempenho.

Use o Otimização da força de trabalho para serviço de campo para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência. Esse recurso também permite que você treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes.

Otimização da força de trabalho para serviço de campo apresenta o Manager Workspace, que fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho contínua e do desempenho da equipe. Também ajuda os gerentes a gerenciar os cronogramas e turnos de seus agentes. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência. Para obter mais informações, consulte Painel Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Espaço para gerentes.

Recursos disponíveis com Otimização da força de trabalho para serviço de campo



Principais recursos

Programando

Gerencie a programação dos seus agentes no Manager Workspace. Você pode acessar o calendário da sua equipe para exibir a programação do agente para cobertura e licença. Essas informações podem ajudá-lo a criar planos de turno e planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar cronogramas. Você também pode criar eventos pessoais, como compromissos e reuniões, em nome do agente usando o calendário.

Desempenho da equipe

Organize cada uma de suas equipes em grupos de atribuição e monitore o desempenho delas no Manager Workspace. Crie um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) que fazem referência a indicadores do Performance Analytics e aplique-os a todos os grupos dessa equipe para analisar o desempenho da equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de ordem de serviço dentro dessa equipe.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Tradução automática

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

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades. Use Inteligência preditiva para recomendar habilidades com base nas tarefas que os agentes resolveram. Crie oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades atribuindo o conteúdo de aprendizado, como artigos de conhecimento internos e cursos externos da Udemy.

Tópicos relacionados

- Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo
- Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo
- Otimização da força de trabalho

Exemplos de fluxo de trabalho da Gestão de serviços de campo

Os fluxos de trabalho de exemplo nesta seção fornecem exemplos de como você pode usar Gestão de serviços de campo para resolver problemas com mais rapidez, evitar que ocorram problemas e trabalhar perfeitamente em todas as organizações.

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de operações

Este exemplo de fluxo de trabalho de operações Serviço de campo mostra como um gerente de engenharia clínica de um provedor de serviços de saúde lida com um problema de scanner de MRI que pode ser resolvido com um upgrade de firmware.

Maria, gerente de engenharia clínica, é notificada sobre um problema no scanner de MRI. Ela estava insatisfeita com o processo de upgrade demorado, que envolvia longas esperas e várias chamadas para a linha de suporte do fornecedor. Depois que o fornecedor implementou ServiceNow, a experiência de Maria melhorou.

Com a aplicação Gestão de serviços de campo, o fornecedor automatiza o processo de upgrade, levando a um serviço mais eficiente e maior satisfação do cliente. Maria pode enviar uma solicitação de serviço com um horário preferencial por meio do portal de autoatendimento. A aplicação Customer Service Management (CSM) cria uma ordem de serviço com os detalhes necessários e o FSM atribui a tarefa a um agente de campo próximo com as habilidades certas.

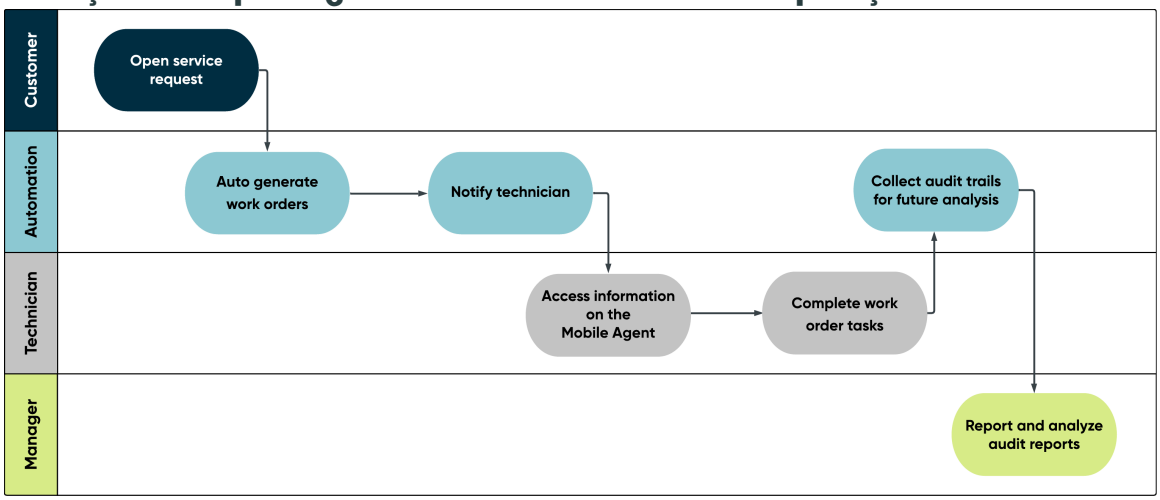
Maria recebe um texto com um mapa do local e hora de chegada do agente de campo. Depois que o upgrade é concluído, o agente de campo marca a tarefa como concluída no aplicativo para celular FSM. Maria confirma o trabalho e assina a ordem de serviço no telefone. O FSM salva todas as informações da ordem de serviço para análise, emissão de relatórios, auditorias e conformidade futuras.

ServiceNow ajudou o fornecedor a concluir o upgrade rapidamente, reduzindo as chamadas telefônicas e salvando problemas importantes e dados de resolução para aprimorar a experiência do cliente de Maria.

Tradução automática

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

Serviço de campo diagrama de fluxo de trabalho de operações



Serviço de campo etapas do fluxo de trabalho de operações

A tabela a seguir fornece as etapas para o Serviço de campo fluxo de trabalho de operações.

Gestão de serviços de campo etapas e descrições do fluxo de trabalho de operações

Etapas	Descrição
1. Abrir solicitação	O gerente de engenharia clínica faz login no portal de autoatendimento do fornecedor de ativos e abre uma solicitação de serviço com um tempo de serviço preferencial.
2. Gerar ordem de serviço automaticamente	O aplicativo de agendamentos gera automaticamente uma ordem de serviço que contém todas as tarefas necessárias para concluir o upgrade.
3. Técnico de expedição automática	As tarefas podem ser atribuídas automaticamente a um agente de campo com base em sua localização, conjunto de habilidades e disponibilidade usando a programação dinâmica s. O agente de campo recebe uma notificação por push em seu aplicativo para celular, que ele pode ver e aceitar (ou rejeitar para reatribuição a outro técnico). Depois de aceita, a ordem de serviço é atualizada.
4. Informações de acesso	Com o ServiceNow Mobile Agent , o agente de campo pode acessar informações, incluindo local, equipamento, histórico do cliente, artigos de conhecimento e outros, para ajudá-lo a concluir a tarefa com sucesso. Quando o agente de campo está a caminho, uma mensagem de texto é enviada automaticamente para notificar o cliente. inclui um link para exibir um mapa com a localização atual do agente de campo e a hora estimada de chegada para definir expectativas e melhorar a experiência geral.
5. Concluir ordem de serviço	Depois que o agente de campo atualiza o firmware e conclui a tarefa, o gerente de engenharia clínica pode assinar digitalmente e confirmar que a ordem de serviço está concluída.
6. Acompanhar e auditar	O status assinado gera automaticamente um resumo em PDF da ordem de serviço, incluindo as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF é anexado ao formulário de ordem de serviço para fins de acompanhamento e auditoria.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo etapas e descrições do fluxo de trabalho de operações

Etapas	Descrição
7. Relatar e analisar	Todos os dados e linhas do tempo também são rastreados na ordem de serviço e estão disponíveis para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade. O gerente Serviço de campo compara as métricas da ordem de serviço com os principais indicadores de desempenho (KPIs) disponíveis por padrão nos painéisServiceNow Performance Analytics .

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Este Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva fornece um exemplo de um gerente de manutenção de Aeronaves que configura um plano de manutenção para acionar um alerta de diagnóstico a cada 25 horas de voo.

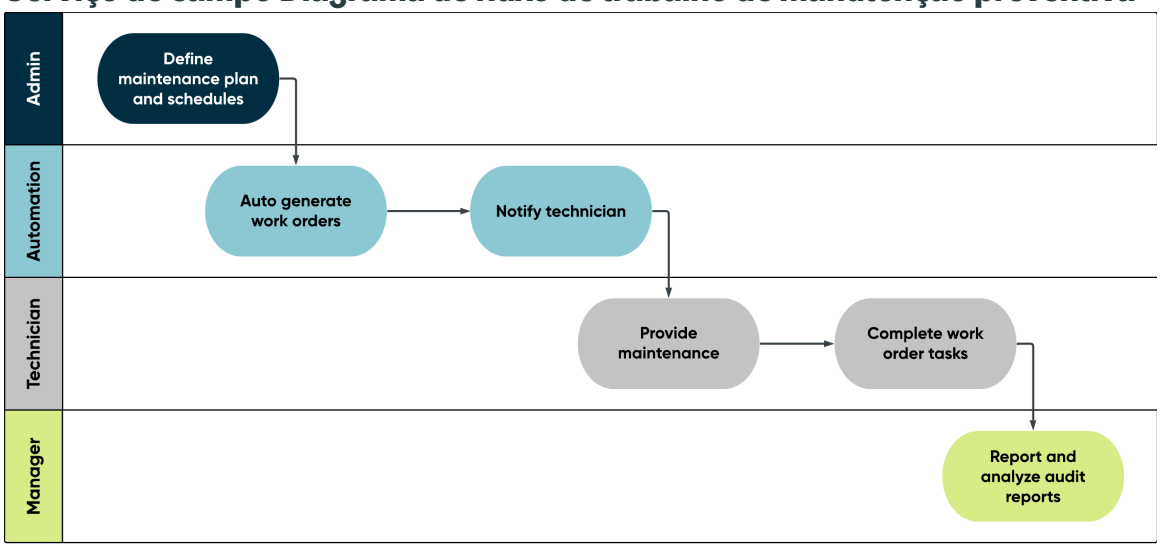
Uma gerente de manutenção de Aeronaves, Lisa, configura um plano de manutenção para acionar um alerta de diagnóstico a cada 25 horas de voo. A Lisa achou os processos de planejamento baseados em papel ineficientes e sem visibilidade em tempo real. Isso levou a perdas financeiras e de avião no solo. A implementação ServiceNow Gestão de serviços de campo de com Gestão de ativos fez uma diferença significativa.

Agora, o Lisa automatiza os planos de manutenção de cada avião, acionando alertas e gerando ordens de serviço para tarefas de diagnóstico a cada 25 e 600 horas de voo. O sistema atribui tarefas a agentes de campo de aviônicos com base em localização, habilidades e disponibilidade, garantindo que o agente de campo mais próximo e mais qualificado seja enviado para evitar atrasos.

Os agentes de campo fazem login para aceitar ou redirecionar tarefas e exibir detalhes da avião, histórico de serviço e peças a serem verificadas no sistema integrado de gestão de ativos. Eles também podem exibir recomendações de artigos e ordens de serviço anteriores. Quando eles concluem as tarefas de diagnóstico, o sistema programa as próximas tarefas de manutenção. Todas as informações da ordem de serviço são salvas para análise, emissão de relatórios, auditorias e conformidade.

Com Gestão de serviços de campo, o Lisa garante a segurança dos passageiros e da equipe, aumenta a receita otimizando a disponibilidade da nave e atende às necessidades de conformidade revisando os dados da ordem de serviço para identificar tendências.

Serviço de campo Diagrama de fluxo de trabalho de manutenção preventiva



Tradução automática

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

Serviço de campo Etapas do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

A tabela a seguir fornece as etapas para o fluxo de trabalho de manutenção preventiva Serviço de campo.

Etapas e descrições do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Etapas	Descrição
1. Definir fluxo de trabalho	O gerente de manutenção de Aeronaves cria um plano de manutenção e programa a manutenção, por exemplo, para que a verificação de diagnóstico seja concluída antes de 60 horas e verificações mais extensas sejam realizadas a cada 200 horas, dependendo do tipo de avião.
2. Gerar ordens de serviço automaticamente	O plano de manutenção cria automaticamente uma ou mais ordens de serviço quando um limite de gatilho é atendido. Os modelosTque contêm as séries apropriadas de tarefas repetíveis para cada tipo de avião são usados para criar tarefas para cada ordem de serviço. Essas tarefas são atribuídas automaticamente aos agentes com base em sua localização, disponibilidade e habilidades.
3. Notificar técnico	O agente de campo é notificado sobre a atribuição de tarefa. O agente pode fazer login para ver e aceitar (ou redirecionar) a tarefa que precisa ser executada para concluir o diagnóstico de manutenção.
4. Fornecer manutenção abrangente	Com Gestão de ativosintegrado, o agente pode ver detalhes do ativo, como subcomponentes, histórico de serviço e informações sobre quais peças precisam ser substituídas ou atendidas. Além disso, o técnico pode obter recomendações, orientações, dicas de artigos de conhecimento e informações de ordens de serviço anteriores para ajudar a concluir a tarefa.
5. Conclua as tarefas de ordem de serviço	Depois que o técnico termina a manutenção e atualiza a tarefa, o próximo compromisso de manutenção planejada é programado e atribuído automaticamente.
6. Fornecer trilha de auditoria	Todas as tarefas e dados concluídos são rastreados nos registros do plano de manutenção para referência futura, para que os administradores possam extrair facilmente os dados necessários para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade.
7. Relatar e analisar	Rastreie tarefas e dados em um plano de manutenção para oferecer suporte a análises, relatórios, auditorias e atividades de conformidade futuras.

Serviço de campo Exemplo de fluxo de trabalho de TI

Este exemplo descreve uma situação coordenada Serviço de campo e de gestão de serviços de TI.

Como gerente de loja, Joe não estava satisfeito com a qualidade do suporte de TI e do serviço de campo. Relatar problemas significou muitas perguntas e nenhum tempo de correção estimado. Às vezes, os agentes de campo chegavam com as peças erradas devido a erros manuais nos dados. Softwares desatualizados travam o sistema de transações com cartão, causando perda de vendas e clientes insatisfeitos.

Depois de implementar ServiceNow, a experiência de Joe melhorou.

Tradução automática

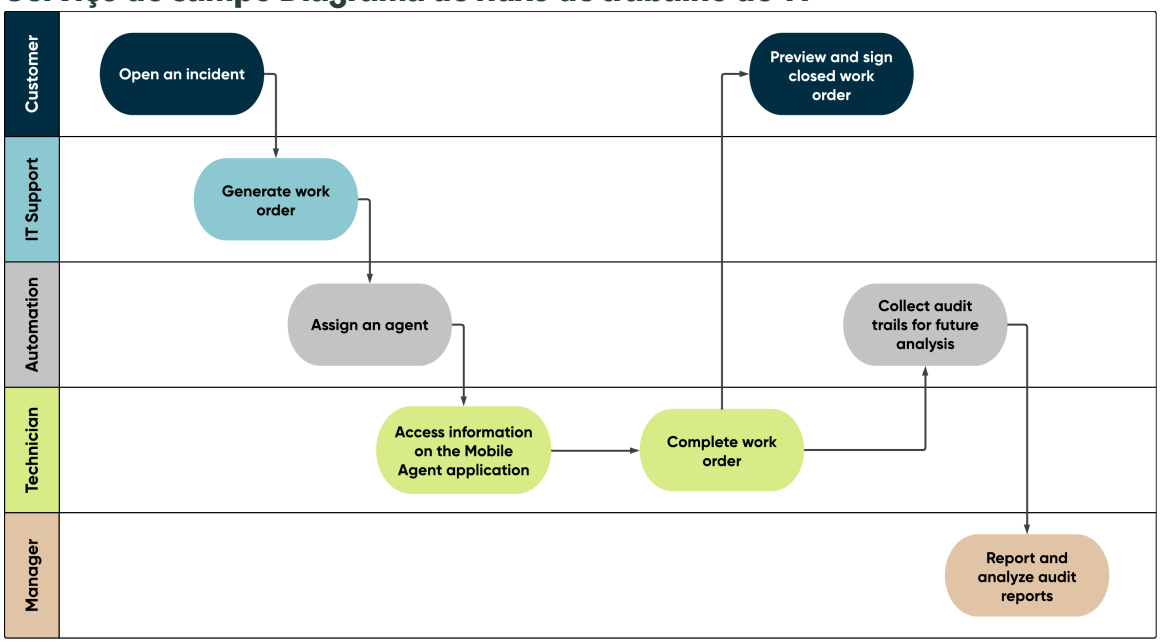
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os administradores de Suporte de TI e Serviço de Campo podem criar processos para compartilhar informações e cronogramas de manutenção. Joe pode verificar o equipamento para abrir automaticamente um incidente com o Suporte de TI. Se um agente de campo for necessário, o representante de suporte de TI criará uma ordem de serviço com os detalhes necessários e a Gestão de serviços de campo a encaminhará para o agente de campo qualificado mais próximo. Joe recebe uma notificação com a hora de chegada estimada.

Os agentes de campo usam o Mobile Agent para revisar detalhes do problema, soluções e tarefas de manutenção. Eles podem documentar e fechar digitalmente a ordem de serviço após concluir as tarefas.

Gestão de serviços de campo rastreia peças usadas, despesas e tempos de conclusão em uma plataforma compartilhada. Maior visibilidade dos ativos, localização do agente de campo e status melhoraram o desempenho e a produtividade. Reduzir o tempo de documentação e atender às expectativas do cliente com resoluções mais rápidas ajudou a evitar um tempo de inatividade dispendioso. O melhor desempenho do sistema levou ao aumento da receita de vendas e à satisfação dos clientes da loja do Joe.

Serviço de campo Diagrama de fluxo de trabalho de TI



Etapas do fluxo de trabalho de TI Serviço de campo

A tabela a seguir fornece as etapas para o fluxo de trabalho de TI Serviço de campo.

Etapas do fluxo de trabalho para resolução de incidentes de TI e processo de ordem de serviço

Etapas	Descrição
1. Abrir incidente	Em um local de armazenamento, os sistemas de ponto de venda (PoS) estão enfrentando problemas para ler cartões. O gerente da loja identifica o problema e usa o Mobile Agent para verificar o código de barras no sistema PoS. Isso cria e preenche automaticamente um incidente, que é atribuído à central de serviços de suporte da loja.
2. Gerar ordem de serviço	A equipe de suporte faz a triagem do incidente e determina se ele requer uma correção de software ou hardware. Nesse caso, o sistema PoS requer um upgrade de software, portanto, a central 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.

Etapas do fluxo de trabalho para resolução de incidentes de TI e processo de ordem de serviço

Etapas	Descrição
	de suporte da loja abre uma ordem de serviço de alta prioridade diretamente do incidente com apenas um clique.
3. Atribua um técnico	A ordem de serviço pode ser atribuída a equipes de terceiros internas ou externas. Nesse caso, a ordem de serviço é atribuída automaticamente a um técnico interno. O técnico é notificado sobre a atribuição, aceita a tarefa e começa a se deslocar até a loja. O gerente da loja é informado sobre a hora prevista de chegada do técnico.
4. Verificação abrangente	Com o Mobile Agent , o técnico tem acesso a todas as informações sobre o sistema PoS e seu histórico (por exemplo, inspeções, correções anteriores e assim por diante), junto com artigos relevantes da base de conhecimento que podem ajudá-lo a resolver o problema. Os técnicos fazem uma manutenção completa do sistema PoS, o que ajuda a reduzir problemas futuros e custos de viagem.
5. Concluir ordem de serviço	Depois que o técnico conclui o trabalho, ele documenta seu esforço de trabalho, faz anotações e encerra a ordem de serviço. O gerente da loja assina digitalmente e confirma que a ordem de serviço está concluída. Este envio atualiza automaticamentes o incidente.
6. Rastrear e fornecer trilha de auditoria	Um resumo em PDF de todas as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e tempo necessário para fazer o trabalho é criado automaticamente e anexado à ordem de serviço. Todos os dados são rastreados em uma única plataforma para análise de tendências, relatórios e auditorias futuras.

Exemplo de fluxo de trabalho de reprogramação de agendamentos do serviço de campo

Este exemplo de fluxo de trabalho de reserva de compromisso de serviço de campo fornece um cenário de caso de uso que envolve um provedor de serviços de consultoria financeira que busca simplificar as reuniões do consultor e do cliente.

Como consultora financeira da Pace A. Capital Advisors, Sara desaprovou o longo processo necessário para programar e coordenar consultas de investimento. Quando um compromisso era solicitado, os clientes costumavam cancelar no último minuto, muitas vezes sem o conhecimento de outros programadores. As disponibilidades em constante mudança não eram facilmente visualizadas para os clientes e, se os compromissos fossem remarcados, consultores financeiros como o consultor parceiro de Sara, William, não seriam coordenados sobre quem participaria da reunião, marcando duas vezes uma reunião realizada ou participando de reuniões canceladas anteriormente.

A programação tornou-se muito mais conveniente para ambos, Sara e William, depois que a empresa utilizou a Gestão de serviços de campo.

Agora, os clientes podem não apenas exibir e selecionar facilmente a atualização automática das janelas de compromisso, mas outros agentes também podem reservar e reprogramar compromissos em nome dos clientes. Quando um cliente reserva um compromisso por meio do Portal de atendimento ao cliente ou do consumidor, a Gestão de serviços de campo (FSM) gera automaticamente uma tarefa de ordem de serviço. A reserva de compromisso do FSM notifica Sara, que aceita a tarefa de ordem de serviço e confirma o compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um conflito futuro for descoberto, Sara poderá configurar manualmente os detalhes do compromisso após o agendamento inicial em nome do cliente. Reservar, reprogramar e cancelar compromissos pode ser feito com eficiência no espaço do Customer Service Management (CSM). Se não puder comparecer à consulta, Sara poderá selecionar uma janela de agendamentos sugeridos que funcione tanto para o cliente quanto para o cliente e notificar o cliente. Enquanto espera que o cliente envie a aprovação digital usando o FSM Mobile em resposta à confirmação do compromisso, Sara também pode definir um intervalo de tempo limitado para o cliente solicitar um reagendamento de compromisso.

Depois que o cliente confirma sua presença, os consultores atribuídos podem participar da reunião e concluir as tarefas da ordem de serviço. Para acompanhar, o FSM cria relatórios para análise posterior, permitindo a melhoria contínua do Pace A. Processo de consulta e agendamento de consultores de capital.

Principais benefícios

- Atualização automática de janelas de compromisso para gestão dinâmica de compromissos
- Melhoria na coordenação entre clientes e agentes
- Serviço de agendamento simplificado para maior satisfação do cliente

Funções de usuário

- Cliente
- Iniciador - Programador de consulta financeira
- Agente de serviço

Produtos

- Gestão de serviços de campo
- keyref="var.csm-expanded"Customer Service Management

A tabela a seguir fornece as etapas para o fluxo de trabalho Serviço de campo de Agendamentos.

Etapas do fluxo de trabalho para o processo de reprogramação de Agendamentos

Etapas	Descrição
1. Reservar compromisso	O cliente usa o portal do cliente para exibir os intervalos de tempo disponíveis e marcar um compromisso, detalhando requisitos de atendimento específicos.
2. Gerar automaticamente a tarefa de ordem de serviço	A aplicação Customer Service Management gera automaticamente uma ordem de serviço que contém todas as informações relevantes da solicitação de compromisso, como informações do cliente e metas de cumprimento.
3. Atribuir tarefas de ordem de serviço	A aplicação Gestão de serviços de campo atribui a tarefa de ordem de serviço a um agente disponível e o notifica sobre a solicitação de compromisso. Se aceito, o cliente será notificado sobre a tarefa de ordem de serviço e a confirmação do compromisso subsequente. A partir daqui, o cliente pode optar por aceitar ou recusar a confirmação do compromisso.

Tradução automática

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

Etapas do fluxo de trabalho para o processo de reprogramação de Agendamentos

Etapas	Descrição
4. Configurar compromisso	O programador pode avaliar os tempos ideais de compromisso e ajustar manualmente os detalhes da reunião, independentemente de o cliente já ter confirmado o compromisso. As sugestões de janela ajudam Sara a garantir que o compromisso funcione para o cliente e o consultor. O FSM pode permitir que o programador confirme o compromisso remarcado e notifique todos sobre as mudanças.
5. Concluir ordem de serviço	Os consultores atribuídos podem participar da consulta e concluir as tarefas da ordem de serviço conforme descrito pelo cliente. Após a conclusão da tarefa, o cliente confirma digitalmente que as tarefas foram concluídas.
6. Relatar e analisar	As informações da ordem de serviço concluída são enviadas aos agentes envolvidos e os dados da tarefa são rastreados automaticamente para análise futura, emissão de relatórios e atividade de conformidade para melhoria contínua do serviço.

Exemplo de fluxo de trabalho de gestão de inventário de serviço de campo

Este exemplo de fluxo de trabalho de gestão de inventário de serviço de campo fornece um cenário de caso de uso que examina como uma empresa de fabricação de computadores gerencia seu catálogo de produtos junto com as crescentes solicitações de serviço.

Conforme as demandas por seus serviços aumentavam, Ana tinha dificuldade em supervisionar a complexidade de gerenciar ativos e garantir suporte dentro do prazo como engenheira de software na ACE Tecnologias. Sem as habilidades abrangentes de gestão de inventário da Gestão de serviços de campo (FSM), Ana não conseguiria organizar o acompanhamento dos materiais de hardware da empresa.

v

v

v

v

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo

ServiceNow® Virtual Agent para Gestão de serviços de campo permite que os agentes de serviço de campo obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho, interagindo com um agente virtual por meio do aplicativo Now Agent para celular.

Solicitar aplicativos na Store

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

Virtual Agent para 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.

Noções básicas sobre Serviço de campo Virtual Agent conversas

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo aprimora a experiência do agente, abordando consultas relacionadas ao trabalho do agente imediatamente. Os agentes de serviço de campo podem conversar com o Virtual Agent usando o aplicativo para celular Now Agent para obter informações rapidamente sobre seus próximos cronogramas de trabalho. Os agentes podem ordenar Virtual Agent para atualizar as tarefas.

Compreensão da linguagem natural

Implemente Compreensão da linguagem natural (NLU) para todos os seus tópicos Serviço de campo Virtual Agent de conversas. O sistema pode compreender com mais clareza os significados das palavras e reconhecer contextos de palavras para inferir melhor as ações do usuário.

Habilite NLU na aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversations e publique novamente os tópicos de conversa existentes para otimizar a experiência do usuário com este recurso. Para obter mais informações, consulte Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent .

Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo Virtual Agent conversas

Gestão de qualidade de serviços de campo

Gestão de qualidade de serviços de campo permite que os revisores verifiquem as tarefas da ordem de serviço antes que elas sejam encerradas.

Visão geral Gestão de qualidade de serviços de campo

O recurso Gestão de qualidade de serviços de campo ajuda a gerenciar ordens de serviço de forma eficiente e eficaz. Com este recurso, os técnicos de campo podem fechar ordens de serviço e os revisores podem revisar a qualidade e os dados do trabalho antes que ele seja concluído. Isso ajuda a garantir que o trabalho seja concluído com um alto padrão.

Os revisores podem verificar ordens de serviço encerradas temporariamente e auditar a qualidade e os dados do trabalho antes da conclusão final. O revisor pode enviar a tarefa de ordem de serviço de volta para o técnico, para que o técnico possa fornecer as informações solicitadas. Dessa forma, qualquer feedback ou ajuste necessário pode ser feito antes que a ordem de serviço seja oficialmente encerrada.

No geral, o recurso Gestão de qualidade de serviços de campo simplifica o processo de encerramento de ordens de serviço e garante que o trabalho seja concluído com um alto padrão de comunicação e emissão de relatórios eficazes.

Tópicos relacionados

- Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo
- Revisar uma tarefa
- Como responder a uma tarefa revisada
- Componentes do Gestão de qualidade de serviços de campo

Configuração da Gestão de serviços de campo

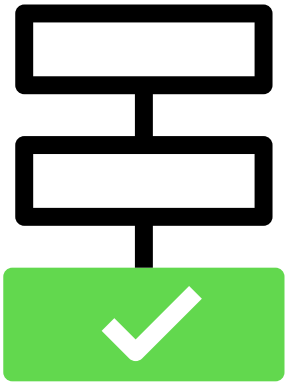
Configure os recursos e fluxos de trabalho necessários para gerenciar o trabalho de serviço de campo da sua organização.

Tradução automática

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

Iniciar

Planejar



Planeje sua Gestão de serviços de campo implementação.

Workforce



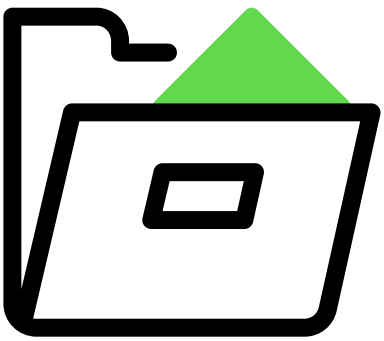
Configure locais, territórios e usuários para Gestão de serviços de campo.

Ordens de serviço e tarefas



Configure ordens de serviço e tarefas para Gestão de serviços de campo.

Inventário e equipamento



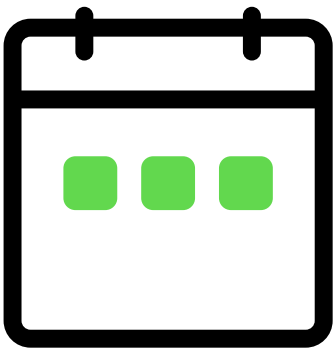
Configure o inventário e o equipamento para Gestão de serviços de campo.

Espaço configurável



Configure o espaço configurável para Gestão de serviços de campo.

Métodos de programação

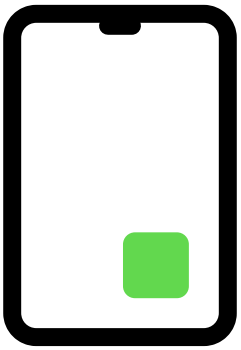


Configure métodos de programação para Gestão de serviços de campo.

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.

Celular



Configure o Mobile para Gestão de serviços de campo.

Gestão de serviços de campo visão geral da configuração

O processo para configurar Gestão de serviços de campo inclui:

1. Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo

   Saiba onde encontrar informações sobre como planejar sua implementação, empacotamento e licenciamento da Gestão de serviços de campo e treinamento para os recursos que você deseja implementar.

2. Como configurar sua força de trabalho

   Configure informações básicas, como usuários, locais e territórios. Se sua organização estiver usando Crew, Gestão de prestadores de serviços, Gestão de capacidade ou Otimização da força de trabalho, conclua as etapas de configuração adicionais para cada recurso.

3. Configuração de ordens de serviço e tarefas

   Configure as ordens de serviço e as tarefas que compõem cada ordem de serviço. Opcionalmente, configure recursos adicionais para ordens de serviço, como Configurações de trabalho de serviço de campo, Trabalho planejado, Playbooks, Experiência do cliente e Gestão de qualidade.

4. (Opcional) Configuração da gestão de inventário e ativos

   Se sua organização precisar rastrear o inventário ou programar equipamentos, configure os recursos de Inventário e Programação de recursos.

5. Configuração do espaço configurável do CSM/FSM

   Configure os layouts, filtros e classificação para exibições especializadas no espaço configurável do CSM/FSM, como o Espaço do expedidor, o Console de planejamento de territórios e o Espaço do agente do CSM.

6. Como configurar um método de programação de serviço 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.

Configure o método de programação (Otimização de Programação, Agendamento Dinâmico, Recomendações de Tarefas Inteligentes ou Otimização de Rota) que melhor atenda às necessidades da sua organização. Opcionalmente, configure opções e capacidades de programação adicionais.

7. Configuração do Serviço de campo Mobile Agent

   Configure o acesso a tarefas, locais e outras informações do seu dispositivo móvel. Se você estiver usando a Gestão de prestadores de serviços, configure o Field Service Contractor for mobile para que os prestadores de serviços possam gerenciar suas tarefas atribuídas.

Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo

Antes de iniciar sua jornada de implementação, reserve um tempo para planejar sua implementação, entender Gestão de serviços de campo de empacotamento e licenciamento e fazer algum treinamento para os recursos que deseja implementar.

Planejamento

Para implementar com eficiência e obter valor de longo prazo de Gestão de serviços de campo, você precisará de uma base sólida. Comece documentando a visão e o valor, incluindo KPIs. Não pule processos críticos de planejamento e gestão, como governança e OCM. Apoie esses esforços com as pessoas certas e um forte apoio executivo.

Utilize o ServiceNow® Central de upgrades para gerenciar upgrades, que apresenta módulos para acompanhar o andamento do upgrade e ferramentas para lidar com pulos de pós-upgrade. Para obter mais informações, consulte Upgrade Center .

Pacote e licenças

Para obter informações sobre pacotes e licenciamento da Gestão de serviços de campo, acesse apágina de preços da Gestão de serviços de campo e role para baixo até a seção "Opções de pacote".

Informações de treinamento

O treinamento sob demanda a seguir está disponível para Gestão de serviços de campo. Esses cursos exigem que você esteja conectado à sua conta do ServiceNow University antes de iniciar a classe.

Fundamentos da Gestão de serviços de campo (FSM) - Saiba mais sobre as aplicações e módulos da Gestão de serviços de campo da ServiceNow.

Noções básicas de Agendamento dinâmico - Saiba como configurar o Agendamento dinâmico para atribuir automaticamente tarefas de ordem de serviço com base em critérios de atribuição definidos.

Implementação da Gestão de serviços de campo (FSM) (sob demanda) - Aprenda habilidades práticas para acelerar a implementação das aplicações e funcionalidades relacionadas da Gestão de serviços de campo da ServiceNow, a maioria das quais pode ser configurada usando uma abordagem low-code ou sem código.

Noções básicas de otimização de programação — Otimização de programação principal na Gestão de serviços de campo da 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.

Noções básicas da Gestão de prestadores de serviços de campo - Saiba como implementar e administrar a aplicação Gestão de prestadores de serviços de campo da ServiceNow.

Implementação do Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) sob demanda — Saiba como implementar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

Domain Separation e Gestão de serviços de campo

O Domain Separation fornece uma maneira estruturada e eficiente de gerenciar ambientes organizacionais complexos e com vários níveis. Ele permite acesso e controle personalizados, garantindo que os usuários vejam somente os dados relevantes ao seu domínio, aprimorando a segurança e a eficiência.

Nível de suporte: Básico

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

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

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Na aplicação Gestão de serviços de campo, você pode usar a entidade Empresa para conduzir a separação de domínio. Atribua um domínio a cada empresa e todas as ordens de serviço e tarefas criadas para uma empresa serão criadas dentro do domínio da empresa. Outras entidades e tarefas relacionadas a ordens de serviço, como expedidor e grupos de atribuição, requisitos de peça e ordens de transferência, são orientadas pela empresa e pelos domínios da ordem de serviço.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de serviços de campo

O Domain Separation para Gestão de serviços de campo usa a entidade Empresa para orientar a estrutura de domínio. Para usar o Domain Separation, todas as empresas devem ser atribuídas a um domínio.

Ao usar Gestão de serviços de campo em uma instância separada por domínio, o campo **Empresa** é um campo obrigatório no formulário de Ordem de serviço. Quando você cria uma ordem de serviço para uma empresa, a ordem de serviço é criada no domínio da empresa. Todas as tarefas criadas para a ordem de serviço também são criadas no domínio da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar Gestão de serviços de campo integrado ao Customer Service Management em uma instância separada por domínio, o campo **Conta** é um campo obrigatório no formulário de Ordem de serviço. Quando você cria uma ordem de serviço para uma conta por meio de um caso de atendimento ao cliente, a ordem de serviço é criada no domínio da conta. Todas as tarefas criadas para a ordem de serviço são criadas no mesmo domínio que a ordem de serviço. Caso o domínio da ordem de serviço seja alterado, o domínio das tarefas da ordem de serviço também será atualizado.

Modificar a empresa ou a conta em uma ordem de serviço também modifica o domínio da ordem de serviço e das tarefas da ordem de serviço. Os domínios de outras entidades relacionadas não são atualizados automaticamente. A empresa ou a conta podem ser alteradas até que a ordem de serviço seja qualificada.

Nota:
Gestão de serviços de campo está configurado no nível da aplicação e não é compatível com a configuração específica do domínio. Por exemplo, se você selecionar **usar agendamento dinâmico** como método de atribuição de tarefa, esse método será usado para atribuir tarefas em todos os domínios.

Como configurar o Domain Separation em Gestão de serviços de campo

Para configurar o Domain Separation para Gestão de serviços de campo, entre em contato com a ServiceNow, Inc.

Ordens de serviço criadas a partir de incidente, problema ou mudança

Para ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, ocorrerá o seguinte:

- A empresa na ordem de serviço é herdada do registro original.
- O domínio da ordem de serviço é herdado da empresa.
- Se o registro original não incluir uma empresa, o campo **Empresa** ainda será um campo obrigatório no formulário de Ordem de serviço.

Grupos

Os grupos de qualificação, expedidor e atribuição são filtrados com base no domínio da ordem de serviço e das tarefas da ordem de serviço. O domínio do grupo deve corresponder à ordem de serviço ou ao domínio da tarefa de ordem de serviço.

Processo de peças

O processo de peças, que inclui o fornecimento e o uso de ativos, também é separado por domínio.

- Os requisitos de peça são criados no domínio da ordem de serviço.
- Ordens de transferência e linhas de ordem de transferência criadas para um requisito de peça são criadas no domínio do requisito de peça.
- Ao fornecer uma peça, o seguinte está disponível:
  - Os ativos estão disponíveis para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço com base no domínio de requisito de peça.
  - Os ativos estão disponíveis com base no domínio do requisito da peça.
  - Os depósitos estão disponíveis com base nos ativos disponíveis.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo

Use pontos de extensão para personalizar várias configurações.

No navegador de aplicações, insira `sys_extension_point.list` e clique em **Enter** para exibir os pontos de extensão usados na aplicação Gestão de serviços de campo.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Os pontos de extensão estão disponíveis para as seguintes configurações:

- Programação de tipo de evento entradas
- Agendamentos

Pontos de extensão para entradas de programação de tipo de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
AgentEventUtil	Personalize a lógica das entradas de programação do tipo de evento.
AgentScheduleUtil	Personalize a lógica para calcular períodos de folga do evento.

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	Personalize a lógica para determinar janelas de compromissos reserváveis.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint	Personalize a lógica usada para criar ou atualizar um registro de compromisso.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint	Personalize a lógica para validar os dados do compromisso antes que um compromisso seja criado.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint	Personalize a lógica para criar um mapa de parâmetros de dados de compromisso que será usado para criar e atualizar registros de compromisso.

Tradução automática

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

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint`	Personalize a lógica usada para determinar se os compromissos podem ser cancelados ou reprogramados.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Personalize a lógica para recuperar uma lista de períodos de data e hora disponíveis para reserva de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRecommendationExtPoint`	Permite que outras aplicações integrem a recomendação de vaga para agendamentos.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingLockingUtilExtPoint`	Adquira e libere bloqueios no fluxo de trabalho de Agendamentos.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingVariablesExtensionPoint`	Usado pela API de compromisso e pela API de reserva para buscar **Catalog_id** para a tarefa.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentEnableUnifiedUI`	Habilita o componente Calendário de IU unificado para a extensão da tabela de tarefas específica.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentHolidayHelperExt`	Calcula o tempo de lead levando em conta os feriados, conforme indicado pela configuração **considere_Holidays_in_leadtime** na configuração do serviço de Agendamentos.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentLeadTimeCalculation`	Determina se o prazo para reprogramar um compromisso deve ser considerado ou ignorado, com base na 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.

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
	ignore_lead_time_on_reschedule na configuração do serviço de Agendamentos.
`sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget`	Permitir que outras aplicações usem o calendário sísmico de reserva de compromisso.

Pontos de extensão para gestão de modelos

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`	Personalize a lógica para permitir que o modelo de ordem de serviço mapeie informações da tabela de origem para os campos apropriados em uma ordem de serviço.
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier`	Personalize a lógica para identificar a origem de uma ordem de serviço.

Pontos de extensão para raio e distância de cerca geográfica

Nome do ponto de extensão	Descrição
`OnsiteGeofenceConfig`	Permite que você defina valores padrão para os campos de raio de cerca geográfica e unidade de cerca geográfica na tarefa de ordem de serviço.

Pontos de extensão para gradiente de cores do mapa térmico

Nome do ponto de extensão	Descrição
`Gradiente do mapa térmico (sn_cmn_mo.HeatmapGradient)`	Permite que você defina o gradiente de cores do mapa térmico.

Pontos de extensão para principais indicadores de desempenho (KPIs) do território

Nome do ponto de extensão	Descrição
`TerritoryIndicators(sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)`	Permite que você defina os principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho do

Tradução automática

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

Pontos de extensão para principais indicadores de desempenho (KPIs) do território

Nome do ponto de extensão	Descrição
	território. Os indicadores configurados aparecem no painel lateral contextual do console do Planejamento de territórios para serviço de campo.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor

Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor

Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Configurações de domínio global

Os administradores no domínio global podem selecionar definições de configuração que determinam como Gestão de serviços de campo lida com as operações diárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores no domínio global podem definir configurações Gestão de serviços de campo para:

- Incluir ou excluir partes do processo de solicitação. Por exemplo, você pode exigir que uma ordem de serviço seja aprovada antes de continuar para a próxima fase.
- Atribua tarefas automaticamente usando a atribuição automática de SM, um fluxo de trabalho personalizado, ou deixe que os expedidores atribuam tarefas manualmente. Você pode atribuir manualmente usando o Central Dispatch, ou a partir do formulário de tarefa de ordem de serviço.
- Rastreie o tempo de viagem do agente.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.

Nota:
Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Configuração do serviço de campo,, mas não podem modificar as configurações.

As opções na tela Configuração do serviço de campo são organizadas em um layout com várias guias, da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Processo de negócios** contém opções para configurar o ciclo de vida da solicitação, criar catálogos e solicitações e configurar notificações.
- A guia **Atribuição** contém opções para configurar a atribuição manual e automática.
- A guia **Complementos** contém opções para habilitar a base de conhecimento, documentos gerenciados e atividades de tarefa.

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

Guia Processo de negócios

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Ciclo de vida do processo	Por padrão, o ciclo de vida do processo é definido como orientado por tarefa, o que oferece suporte a fluxos de trabalho em tarefas de ordem de serviço para Espaço do expedidor, FSM Mobile e Otimização de cronogramas. A partir da versão Xanadu, o ciclo de vida do processo orientado por solicitação não é mais compatível. Somente usuários com a função de manutenção têm a opção de alterar o ciclo de vida do processo para **orientado por solicitação (as subtarefas são opcionais)**. A orientada por solicitação não requer tarefas para atender às solicitações. Quando o ciclo de vida do processo é orientado por solicitação, as solicitações podem ser atribuídas diretamente a usuários em um grupo de atribuição. Os usuários ainda podem adicionar tarefas às solicitações. No entanto, fechar todas as tarefas não encerra automaticamente a solicitação. **Nota:** Se a opção **Habilitar fluxos de estado** não estiver selecionada, o ciclo de vida do processo se tornará **orientado por solicitação** e este campo não será exibido.	
A qualificação é necessária para novas solicitações	Habilite para exigir que as ordens de serviço sejam qualificadas antes de passar para o próximo estado. Se esta opção não estiver habilitada, todas as ordens de serviço no estado *Aguardando qualificação* serão qualificadas automaticamente.	◦ **A opção Habilitar fluxos de estado** está ativada. ◦ **Ciclo de vida do processo: orientado por tarefa (as subtarefas são opcionais)**.
Os agentes devem	Habilite para exigir que o agente atribuído aceite ou rejeite a tarefa.	**A opção Habilitar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Ciclo de vida		
aceitar ou rejeitar as tarefas atribuídas		**fluxos de estado** está ativada.
Controlar hora de viagem do agente	Habilite para usar registros de horas na viagem do agente para uma tarefa.	
Habilitar/ desabilitar check-in de chegada no local para agentes	Habilite para capturar a localização do agente no check-in no local usando o subestado **Chegada no local**. O recurso também usa a cerca geográfica para verificar a localização móvel do agente e permite que eles ignorem o check-in quando estiverem no modo off-line ou por outros motivos.	
As Anotações de trabalho são necessárias para fechar ou cancelar uma solicitação ou tarefa	Habilite se as anotações de trabalho forem necessárias ao fechar, concluir ou cancelar solicitações e tarefas. Se estiver desabilitado, as anotações de trabalho não serão necessárias ao fechar, concluir ou cancelar.	
Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação	Habilite para sincronizar anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação.	**A opção Habilitar fluxos de estado** está ativada.
Caso de encerramento automático no fechamento de ordem de serviço	Habilite para fechar automaticamente o caso quando todas as ordens de serviço relacionadas forem fechadas ou canceladas. O fechamento automático de um caso atualiza os seguintes campos no formulário de caso com o status fornecido. ○ **código de resolução**: Solucionado- Corrigido pelo fechamento do problema relacionado ○ **observações adicionais**: Caso encerrado automaticamente - Ordens de serviço relacionadas são encerradas	
Atualizar os estados da ordem de serviço referentes ao caso	Habilite para atualizar automaticamente o campo **Comentários adicionais** no formulário de caso sempre que o estado de cada ordem de serviço relacionada a esse caso for atualizado.	
Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho	Habilite esta opção para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo de ordem de serviço aplicado sem a qualificação da ordem de serviço, mesmo quando a ordem de serviço estiver no estado de rascunho.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Ciclo de vida		
Criação de Solicitação e Catálogo		
Crie ou atualize solicitações por e-mail de entrada.	Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. Esta opção deve ser habilitada para permitir que as solicitações sejam marcadas como spam.	
As solicitações são criadas usando	Selecione **catálogo ou formulário regular** para instalar o catálogo e habilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo. Selecione **o formulário regular somente** para desinstalar o catálogo e desabilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.	
Os modelos criam um item do catálogo dedicado	Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação.	
Notificação		
Envie uma notificação quando um campo for alterado para uma tarefa ou solicitação.	Configure notificações a serem enviadas para destinatários específicos quando os campos selecionados em solicitações e/ou tarefas mudarem. **a.** Em **Tabela**, selecione **Solicitação** ou **Tarefa**. **b.** Em **Campo**, selecione o campo a ser usado para gerar notificações. Quando uma mudança é feita no campo selecionado, uma notificação é enviada aos destinatários identificados. **c.** Em **Destinatários**, selecione um ou mais destinatários **d.** Se **um usuário** ou **grupo específico**for selecionado, o usuário será solicitado a selecionar um usuário ou grupo. **e.** Para definir mais notificações usando outros campos ou destinatários, repita as etapas na próxima linha. **f.** Para remover uma notificação, clique no ⊖ à direita da notificação.	

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

Guia Atribuição

Campo	Descrição	Dependência
Método de atribuição para tarefas	Selecione uma das seguintes opções de atribuição de tarefa: ○ Selecione **usando atribuição automática** para atribuir automaticamente tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço 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.

Campo	Descrição	Dependência
	○ Selecione **Usar um fluxo de trabalho** para atribuir tarefas de ordem de serviço usando um fluxo de trabalho personalizado. ○ Selecione **manualmente** para permitir que os expedidores atribuam manualmente as tarefas de ordem de serviço. ○ Selecione **usando agendamento dinâmico** para usar o recurso de agendamento dinâmico.	
Usar estado programado	Habilite esta opção para usar o estado **Programado** entre os estados **Pronto para expedição** e **Atribuído** em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.	
Usar fila de expedição	Habilite esta opção para usar o grupo de expedição para atribuição manual.	○ **A opção Habilitar fluxos de estado** está ativada. ○ **Ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefas**.
Restringir grupos de fornecedores	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos de fornecedores externos no campo **Grupo de atribuição** com base no grupo de expedição selecionado no formulário de tarefa de ordem de serviço.	**Usar fila de expedição** está ativado.
Grupo de atribuição preferencial	Selecione uma das seguintes opções de atribuição de tarefa: ○ Selecione Grupo interno para priorizar a atribuição das tarefas de ordem de serviço a agentes internos. ○ Selecione Grupo externo para priorizar a atribuição das tarefas de ordem de serviço a agentes ou fornecedores externos. **Nota:** Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Gestão de prestadores de serviços de campo (com.snc.fsm_contractor_management) estiver ativado.	
Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos **Grupo de expedição** e **Grupo de atribuição** a grupos que cobrem o local da tarefa.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
do grupo de atribuições		
Atribuir tarefas de acordo com os modelos de produto do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos **Grupo de expedição** e **Grupo de atribuição** a grupos que cobrem o requisito de modelo de produto necessário da tarefa.	
Atribuir tarefas de acordo com as habilidades do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos **Grupo de expedição** e **Grupo de atribuição** a grupos que cobrem as habilidades necessárias para executar a tarefa.	
Programando		
Usar programação de agente ou de tarefa	Habilite esta opção para permitir a atribuição automática e a seleção automática de agentes.	
A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas	Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa.	**A opção Habilitar fluxos de estado** está ativada.
Habilitar programação de turnos do FSM para determinar a disponibilidade	Habilite esta opção para considerar cronogramas, habilidades, equipes e coaching do agente para otimizar sua força de trabalho Serviço de campo de acordo.	Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar atribuição de prioridade	Habilite esta opção para usar a atribuição de prioridade para agentes de atribuição automática.	○ **A opção Habilitar fluxos de estado** está ativada. ○ **Ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefas**. ○ **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou de tarefa**. **Nota:** A opção **de ciclo de vida do processo** não está disponível em todas as aplicações de gestão de serviços.
Fatores 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.

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

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

Guia Complementos

Campo	Descrição	Dependência
Requisitos de peças		
Os Requisitos de peças são necessários para os agentes	Habilite esta opção para exigir que os agentes especifiquem peças para a tarefa.	
Reserve peças no depósito do agente	Habilite esta opção para reservar as peças necessárias no depósito do agente ao programar e reprogramar tarefas de ordem de serviço.	**Os requisitos de peça são necessários para os agentes.**
Cancelar pedidos de transferência em aberto	Habilite esta opção para liberar a reserva de peças reservadas no depósito pessoal do agente ao cancelar a programação de tarefas de ordem de serviço.	**Os requisitos de peça são**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Requisitos de peças		
		necessários para os agentes.
Editar modelos associados	Clique em **adicionar** e selecione o modelo de peça a ser usado para esta tarefa. Clique **em mais** para selecionar mais modelos de peça.	**Os requisitos de peça são necessários para os agentes.**
Documentação		
Habilitar uma base de conhecimento dedicada	Habilite esta opção para instalar a base de conhecimento da aplicação.	
Habilitar documentos gerenciados	Habilite esta opção para adicionar uma lista relacionada a documentos gerenciados.	
Habilitar atividades da tarefa	Habilite esta opção para registrar as interações e comunicações da tarefa, como chamadas telefônicas e mensagens de e-mail.	
Tabelas de tarefas associadas		
Selecionar tabelas associadas	Clique em **Adicionar** para selecionar mais tabelas.	
Mapas		
Habilitar mapas	Habilite esta opção para usar mapas.	
Captura de assinatura e resumo do pedido de PDF		
Captura de Assinatura	Habilite esta opção para incluir o nome e a assinatura eletrônica do cliente no resumo da ordem de serviço em PDF.	
Resumo de Pedidos de PDF	Habilite esta opção para criar um resumo em PDF para uma ordem de serviço que inclui tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho.	
Usar modelo de documento para gerar resumo em PDF	Habilite esta opção para criar um resumo em PDF para uma ordem de serviço em um modelo de documento.	Resumo de Pedidos de PDF
Locais de serviço		
Validação	Selecione uma das seguintes opções de configuração para criar locais ad-hoc: ○ **Usando o mapa**: crie um local usando uma interface de mapa do Google. ○ **Sem mapa**: crie locais inserindo os detalhes do local.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Requisitos de peças		
	Nota: O sistema valida os detalhes usando pontos de extensão de APIs de terceiros. ○ **Sem validação**: crie locais inserindo os detalhes do local, incluindo coordenadas de latitude e longitude. **Nota:** Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Serviço de campo com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) estiver ativado.	
Local de renderização inicial	Selecione um dos locais padrão do mapa quando **a opção Usar configuração de mapa** estiver habilitada: ○ **Local do navegador** ○ **Endereço do ativo** ○ **Endereço do contato/solicitante** ○ **Endereço da empresa**	

5. Clique em **Salvar**.

Aviso: Se você clicou na opção **Habilitar fluxos de estado** para desativá-la, uma caixa de confirmação será exibida, junto com um link para a documentação que explica as consequências da desabilitação de fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia a documentação antes de prosseguir. A ação de desabilitar fluxos de estado de gestão de serviços não pode ser revertida.

Ativar Gestão de serviços de campo

O Gestão de serviços de campo (field_service_management) está disponível como uma assinatura separada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Depois que Gestão de serviços de campo for ativado, você também poderá ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam uma variedade de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Gestão de serviços de campo ativa os plug-ins a seguir, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins instalados com a Gestão de serviços de campo

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Atribuição automática	com.snc.automatic_assignment	Atribui tarefas automaticamente a agentes com base em critérios especificados.
Serviço de campo Móvel	com.sn_fsm_mobile	Gerencia os componentes móveis do serviço de campo em um dispositivo móvel iOS ou Android. Os agentes de serviço de campo 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.

Plug-ins instalados com a Gestão de serviços de campo

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		expedidores podem executar tarefas de ordem de serviço, gerenciar ativos e fechar tarefas de ordem de serviço em seus dispositivos móveis no modo online ou offline. Para obter mais informações, consulte Configuração do Serviço de campo Mobile Agent.
Espaço do agente do FSM (obsoleto)	com.snc.agent_workspace.fsm O plug-in descontinuado foi substituído por com.snc.uib.fsm_agent_workspace.	Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no Espaço do agente. O plug-in foi descontinuado na versão Vancouver. Para obter mais informações, consulte Ativação do Espaço do expedidor.
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração	com.snc.work_management.demo	Adiciona dados de demonstração para a aplicação Gestão de serviços de campo, que abrange os domínios médico e de telecomunicações. **Nota:** A instalação deste plug-in adiciona novas tabelas e relacionamentos de Item de configuração ao banco de dados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido para Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo – Questionário	com.snc.wm_questionário	Crie um questionário para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo questionário.
Gestão de serviços de campo Mobile (obsoleto)	com.snc.work_management_m O plug-in descontinuado foi substituído por sn_fsm_mobile.	Gerencia os componentes móveis clássicos do serviço de campo. Agentes e expedidores podem gerenciar tarefas de serviço de campo usando o mapa de expedição quando o dispositivo está on-line e podem acessar tarefas somente leitura quando o dispositivo não está conectado à Internet. Este plug-in foi descontinuado. Para obter mais informações, consulte Configuração do Serviço de campo Mobile Agent.
Serviço de campo Mapa (obsoleto)	com.snc.fsm_map	Mapa de serviço de campo para exibir agentes, tarefas e rotas 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.

Plug-ins instalados com a Gestão de serviços de campo

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
	O plug-in descontinuado foi substituído por com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace.	Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviço de campo.
Central Dispatch (obsoleto)	com.snc.central_dispatch O plug-in descontinuado foi substituído por sn_fsm_disp_wrkspc.	Permite a alocação visual de tarefas para agentes de um expedidor conectado. Instala os itens principais da Gestão de serviços usados para permitir que outros plug-ins relacionados a serviços funcionem, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações. Para obter mais informações, consulte Ativação do Espaço do expedidor.
Núcleo de registro de horas	com.snc.wm_time_recording	Habilita as funções de registro de horas e registro de horas para Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar registro de horas para Serviço de campo.
Registro de tempo para serviço de campo	com.snc.time_recording_fsm	Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para a Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo – Assinatura eletrônica	com.snc.wo_signature_pad	Captura a assinatura de um cliente para ordens de serviço encerradas. Cria um PDF da ordem de serviço que inclui um resumo do trabalho concluído e o nome e a assinatura do cliente. Para obter mais informações, consulte Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas.
Blackout e programação de manutenção	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Inclui a configuração de cronogramas de blackout e manutenção.
Agendamento dinâmico	com.snc.dynamic_scheduling	Habilita o agendamento dinâmico para aplicações de gestão de serviços e fornece suporte para recomendações de tarefa em massa e atribuição automática baseada em intervalo. Para obter mais informações, consulte Ativar agendamento dinâmico.
Gestão de serviços de campo Portal do CMS	com.snc.work_management.cms	Permite que você inicie a Gestão de serviços de campo e outras aplicações da Gestão de serviços em uma única página do CMS. Este plug-in está sendo descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a Gestão de serviços de campo

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração de geolocalização	com.snc.work_management_geolocation_demo	Habilitar dados de geolocalização para a aplicação Gestão de serviços de campo.

Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Componentes instalados com a Gestão de serviços de campo

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Depois que Gestão de serviços de campo for ativado, você poderá ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam uma variedade de recursos.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo	com.snc.csm_fsm_integration	Este plug-in fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas ao caso nos portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor. Na aplicação Gestão de serviços de campo, os usuários podem exibir

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo	com.snc.work_management_pa	Habilita o Performance Analytics para Gestão de serviços de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Nota:** Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in Análise de desempenho da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do plug-in Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo com Gestão de projetos	com.snc.wm_ppm	Integração de serviços de campo com gestão de projetos. Este plug-in ativa a aplicação Gestão de projetos e pode exigir licenças adicionais.
Serviço de campo com Dados de demonstração da Gestão de projetos	com.snc.wm_ppm_demo	Plug-in de demonstração para a integração de serviços de campo com gestão de projetos.
Serviço de campo com locais de serviço	com.snc.fsm_service_locations	Permite que os usuários criem um novo local de serviço a partir da WO/WOT sempre que o local preferencial não existir entre os locais armazenados.
Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente	com.snc.fsm_customer_experience	Permite que os clientes recebam notificação por SMS para saber o status de suas tarefas de ordem de serviço e também rastrear a localização dos agentes quando eles começam a viajar para o local do cliente.
Serviço de campo - Gestão de prestadores de serviço	com.snc.fsm_contractor_management	Permite que o portal de gestão de prestadores de serviços ofereça suporte às operações de força de trabalho de terceiros. Este plug-in ativa os plug-ins Gestão de

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		serviços de campo e Base do prestador de serviço.
Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo	com.snc.fsm_ml	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para aproveitar seus vários recursos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas	com.snc.fsm_capacity_management	Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	Repositório para armazenar os componentes personalizados do FSM a serem usados na página Central Dispatch do UIB
Gestão de serviços de campo Espaço configurável do expedidor	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Fornece os componentes e as páginas do FSM para oferecer suporte a fluxos de expedidor no espaço configurável do CSM.
Gestão de serviços de campo Espaço configurável	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	Fornece os componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no espaço configurável do CSM.
Serviço de campo Virtual Agent Conversas	com.sn_fsm.virtualagent	Permite que Serviço de campo agentes obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho, interagindo com um Virtual Agent por meio do aplicativo Now Agent para celular
Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual	com.snc.fsm_vci	Permite que Serviço de campo agentes forneçam suporte oportuno aos clientes enquanto estiverem fora do escritório ou do computador desktop.
Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso	com.snc.fsm_access_hours	Permite que os administradores Serviço de campo programem tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias	com.snc.fsm_multiday_tasks	Permite que Gestão de serviços de campo expedidores atribuam tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação a agentes ou equipes dentro das horas de trabalho definidas se eles estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa.
Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefas inteligentes	com.snc.fsm_task_recommendations	Melhora a utilização do agente, recomendando tarefas para preencher os cronogramas do agente.
Serviço de campo Operações da equipe	com.snc.fsm_crew_scheduling	Permite que as organizações atribuam o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas diferentes.
Serviço de campo Planejamento de territórios	com.snc.fsm_territory_planning	Filtra os territórios com melhor correspondência para uma ordem de serviço ou tarefa para melhor programação da ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Serviço de campo Fornecimento avançado de peças	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	Permite que Serviço de campo agentes solicitem e forneçam várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis quando as solicitações de peças são feitas por seus colegas. **Nota:** Este plug-in instala vários componentes do sistema, como tabelas, regras de negócio e scripts. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
Gestão de modelos para Gestão de serviços de campo	com.snc.fsm_template_management	Habilita as configurações avançadas de modelos de ordem de serviço para buscar informações dinamicamente para ordens de serviço e criar tarefas independentemente para ordens de serviço.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	com.snc.install_base	Permite que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente os problemas até o produto ou as instâncias corretas

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		desse produto. Associa entidades ascendentes, como interações e casos, a entidades descendentes, como ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM	com.snc.fsm_process_optimization	A mineração de processos para Gestão de serviços de campo cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa da ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados dos negócios.
Agenda do agente	com.snc.agent_schedule	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo vejam cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionem eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Agendamentos	com.snc.appointment_booking	Habilita a instalação e a configuração do recurso de agendamentos.
Workbench de atribuições	com.snc.assignment_workbench	Use o workbench para atribuir trabalho a agentes individuais com facilidade para que o trabalho seja realizado de forma eficiente e eficaz.
Gestão de serviços Core	com.snc.service_management.core	Adiciona os itens principais da Gestão de serviços que permitem que outros plug-ins relacionados a serviços funcionem, como Gestão de serviços de campo, Gestão de serviços de instalações e o criador de apps personalizadas.
Informações de tratamento especial	com.sn_shn	Permite que os usuários exibam rapidamente informações importantes sobre registros.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com plug-ins adicionais para 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.

Testes de início rápido para Gestão de serviços de campo

Valide se Gestão de serviços de campo ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração,, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de serviços de campo estão disponíveis quando você habilita o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management). Habilite o plug-in de dados de demonstração (com.snc.work_management.demo) em uma instância de não produção para começar a usar os testes de início rápido disponíveis com seu aplicativo. Ative o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo (com.snc.fsm_contractor_management) para executar os testes relacionados ao prestador de serviço externo. Também é possível modificar os dados existentes e personalizá-los para executar os testes rápidos.

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
FSM: criar expedição de qualificação inicial e atribuir tarefa de pedido de trabalho	• Criar um pedido de trabalho. • Iniciar e qualificar um pedido de trabalho. • Expedir um pedido de trabalho. • Atribua uma tarefa de pedido de trabalho a um agente.	Madrid
FSM: fornecimento de peças	• Forneça qualquer peça para o depósito de um agente a partir da tarefa de pedido de trabalho. • Crie uma linha de ordem de transferência para o fornecimento da peça. • Use esta peça para qualquer pedido de trabalho para consumi-la usando a ação **Uso da peça**.	Madrid
FSM: uso de peças	• Forneça qualquer peça para o depósito de um agente a partir da tarefa de pedido de trabalho. • Use esta peça para qualquer pedido de	Madrid

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	trabalho para consumi-la usando a ação Uso da peça.	
FSM: questionário	Crie um questionário e o associe a uma tarefa de pedido de trabalho.	Madrid
FSM: configuração do serviço de campo	Verifique se a configuração padrão, como método de atribuição de tarefa, requisito de qualificação, resumo em PDF e capacidade do agente de aceitar ou rejeitar tarefas foi preservada.	New York
FSM: manutenção planejada	Crie um pedido de trabalho de manutenção planejada com intervalo de tempo semanal para manutenção da impressora.	New York
FSM: configuração de Agendamentos	Verifique se a configuração padrão para reserva de compromisso foi preservada e se o serviço de ponto de venda e o item do catálogo existem no sistema.	New York
FSM: criar cronogramas pessoais ou de trabalho	Crie cronogramas pessoais ou de trabalho para os agentes.	Orlando
FSM: configurações de propriedade de serviço de campo	Verifique se as propriedades do sistema de serviço de campo preservam os valores esperados.	Orlando
FSM: grupos de trabalho	Verifique se os agentes de serviço de campo podem ser adicionados aos grupos de trabalho.	Orlando
FSM: Agendamento dinâmico - atribuição de técnico preferencial com reserva de peças obrigatórias	Com agendamento dinâmico: • O técnico preferencial deve ser escolhido para a atribuição de tarefa. • As peças obrigatórias devem ser reservadas no depósito do agente. **Nota:** Ative o plug-in Dados de demonstração do Customer Service Management.	Paris
FSM: criar cartão de ponto	Verifique se um cartão de ponto foi criado para um agente na tarefa de pedido de trabalho.	Quebec

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
FSM: criar eventual	Verifique se um eventual foi criado para um agente na tarefa de pedido de trabalho.	Quebec
FSM: empresa prestadora de serviços de integração	Verifique se uma empresa prestadora de serviços está integrada ao grupo de atribuição, ao gerente externo e ao agente externo. **Nota:** Ative o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo.	Quebec
FSM: integração de agente do prestador de serviço pelo gerente externo	Verifique se um gerente de prestador de serviço externo pode integrar agentes externos no portal de gerenciamento de prestador de serviço Serviço de campo.	Quebec
FSM: gerente de prestador de serviço externo cumpre a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um gerente de prestador de serviços ou um agente consegue realizar a tarefa de pedido de trabalho atribuída.	Quebec
FSM: atribuir tarefa de pedido de trabalho ao grupo de fornecedores	Verifique se uma tarefa de pedido de trabalho está atribuída ao grupo de atribuição externa com base nos critérios definidos, como local da tarefa e parâmetros de configuração.	Quebec
FSM: pausar e retomar a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um agente pode pausar e retomar o trabalho das tarefas de pedido de trabalho.	Rome
FSM: Agendamento dinâmico - Atribuir técnico com habilidades correspondentes	Com o Agendamento dinâmico: verifique se uma tarefa de pedido de trabalho foi atribuída a um técnico que detenha todas as habilidades obrigatórias mencionadas na tarefa.	Rome
FSM: desativação de agente do prestador de serviço pelo gerente externo	Verifique se um gerente de prestador de serviço externo pode desativar agentes externos no portal de gerenciamento de prestador de serviço Serviço de campo.	Rome
FSM: aquisição e uso de ativos de gerente do prestador de serviço externo	Verifique se um gerente do prestador de serviço externo pode realizar estas ações:	San Diego

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Solicitar peças do depósito. • Escolher a peça. • Encerrar a ordem de transferência. • Executar o trabalho usando a peça.	
FSM: agente do prestador de serviço externo executa a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um agente do prestador de serviço consegue realizar a tarefa de pedido de trabalho atribuída pelo gerente do prestador de serviço externo.	San Diego
FSM: programação de capacidade - atribuir trabalho a agentes de serviço de campo com base na capacidade	Verifique se as regras e os valores mencionados na definição de capacidade e no módulo de atribuição de capacidade são avaliados para atribuir trabalho ao agente com base na capacidade.	Tokyo
FSM: integração de agente de prestador de serviço externo como gerente adicional do grupo de atribuição externo	Verifique se, ao integrar um agente externo para a empresa prestadora de serviços, você pode atribuir a função de gerente adicional ao agente.	Tokyo
FSM: Espaço do expedidor - atribuir equipes para tarefas de pedido de trabalho que exigem um grupo de agentes para trabalhar nelas	• Verifique se um expedidor com a função de moderador de equipe pode criar uma equipe no Espaço do expedidor. • Verificar que um expedidor com a função de moderador de equipe pode atribuir uma tarefa de pedido de trabalho à equipe planejada no Espaço do expedidor	Tokyo
FSM: a tarefa de pedido de trabalho oferece suporte à programação de tarefas de vários dias	Verifique a funcionalidade de programação de tarefas de vários dias: • Crie registros de pedido de trabalho, tarefa de pedido de trabalho e agenda do agente. • Selecione a opção Atribuir entre entradas de	Tokyo

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	programação na tarefa de pedido de trabalho. • Atribua um agente à tarefa de pedido de trabalho cuja duração seja superior a um dia. • Verifique se a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída com sucesso ao agente e a hora de término estimada foi preenchida corretamente.	
Verificar a criação de uma ordem de serviço a partir de um caso e a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço a um agente no espaço configurável do CSM/FSM	• Verifique se você consegue criar uma ordem de serviço a partir de um caso. • Qualifique a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Atribua a tarefa da ordem de serviço a um agente e verifique se o agente ao qual a tarefa foi atribuída está atualizado corretamente.	Xanadu
FSM: validação do modal de IU unificada de agendamentos na plataforma	• Criar ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço. • Inicie o calendário sísmico de agendamentos na plataforma. • Verifique se as opções **Hoje** e **Próxima semana** exibem o calendário correto.	Yokohama
Crie e qualifique uma ordem de serviço e atribua a ordem de serviço no Espaço do expedidor como um expedidor	• Como expedidor, no espaço configurável do CSM/FSM, acesse a exibição **de lista** e crie uma nova ordem de serviço. • Em seguida, como administrador, qualifique	Yokohama

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Em seguida, como expedidor, atribua a tarefa de ordem de serviço a um agente Serviço de campo e verifique se o campo Atribuído a está atualizado corretamente.	
Clonar uma tarefa de ordem de serviço	• Em no espaço configurável do CSM/FSM, abra qualquer página de registro de tarefa de ordem de serviço. • Selecione **Clonar tarefa de ordem de serviço**e verifique se uma nova tarefa de ordem de serviço foi criada com todos os detalhes preenchidos a partir da tarefa de ordem de serviço original.	Yokohama

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Como configurar sua força de trabalho

Configurar sua força de trabalho envolve configurar usuários, locais, territórios e outros dados básicos.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar sua força de trabalho são:

1. Configurar as chaves de API do Google Maps

   Configure as chaves de API do Google Maps para permitir que os usuários exibam mapas na aplicação Gestão de serviços de campo (FSM).

2. Configurar locais e territórios

   Defina locais e territórios específicos pelos quais usuários ou grupos são responsáveis, permitindo a atribuição de tarefas e a alocação de recursos eficientes. A configuração eficaz de locais e territórios otimiza as operações da força de trabalho e aumenta a produtividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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) Configurando Serviço de campo com locais de serviço

   Instale e configure o serviço de campo com locais de serviço para adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

4. Configurando usuários

   Você pode importar usuários usando a configuração assistida ou criar usuários. Você também pode criar grupos de usuários que contêm todas as funções necessárias para cada tipo de usuário e atribuir usuários a esses grupos.

5. (Opcional) Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios

   O Planejamento de territórios de serviço de campo identifica o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições definidas por você. Você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

6. Configurar calendários do agente

   Crie eventos que serão exibidos no calendário do agente. Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

7. (Opcional) Configurando Serviço de campo operações de equipe

   Crie, modifique e habilite equipes e seus requisitos para concluir tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe de agentes.

8. (Opcional) Como configurar capacidades do prestador de serviço

   Configure interações com empresas prestadoras de serviço, seus gerentes e agentes com a Gestão de prestadores de serviços. Além disso, o Contractor Marketplace permite que você envie tarefas para um mercado quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

9. (Opcional) Configuração de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas

   Configure a Gestão de reservas e capacidade de serviço de campo para gerenciar a distribuição e a atribuição da capacidade de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

10. (Opcional) Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

    Habilite a Otimização da força de trabalho para serviço de campo e defina as configurações para usar as aplicações Programação, Equipes e Coaching.

11. (Opcional) Como configurar tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo

    Os bancos de dados desnormalizados são habilitados por padrão e reduzem as informações armazenadas em várias tabelas em uma única tabela. Este recolhimento de dados relevantes melhora o tempo de carregamento de Gestão de serviços de campo.

Configuração de chaves de API do Google Maps

As chaves de API do Google Maps são essenciais para acessar e utilizar os recursos fornecidos pela Plataforma do Google Maps em Gestão de serviços de campo.

Como administrador, você pode configurar chaves de API do Google Maps para os recursos do FSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 controlar o uso do mapa e gerenciar os custos com eficácia, habilite os limites de uso na conta para desativar a API quando o limite for atingido.

Se as chaves de API já estiverem configuradas, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Google Maps** para inserir as chaves de API.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar as chaves de API do Google Maps são:

1. Como configurar as propriedades do sistema

   Gestão de serviços de campo requer a configuração do Google Maps para que os usuários exibam mapas e operem os recursos de localização corretamente.

2. Como definir chaves de API de cliente e servidor

   Serviço de campo requer a configuração da API do Google Maps para que os usuários operem os recursos de localização corretamente.

Propriedades do sistema para o Google Maps no FSM

Gestão de serviços de campo requer a configuração do Google Maps para que os usuários exibam mapas e operem os recursos de localização corretamente.

Antes de Iniciar

Configurar a API do Google Maps

Função necessária: wm_admin

Procedimento

Use a tabela a seguir para corresponder os recursos do FSM à navegação de propriedades para habilitar o Google Maps para cálculos de tempo estimado de viagem e distância.

APIs do Google Maps para capacidades Serviço de campo

Serviço de campo requer a configuração da API do Google Maps para que os usuários operem os recursos de localização corretamente.

O Google aloca licenças de API para habilitar o Google Maps. O FSM com geolocalização requer que você configure duas chaves de API para cliente e servidor.

Use a tabela a seguir para corresponder as APIs do Google Maps aos recursos do FSM.

Matriz de capacidades de FSM

Capacidade do FSM	Descrição	API do Google Maps correspondente
Geolocalização	As funções de roteamento ou expedição automáticas precisam desta licença ou chave de API JavaScript para calcular estimativas precisas de tempo de viagem. Sem esses valores, os tempos de direção precisos não podem ser calculados e, em	API Geocoding

Tradução automática

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

Matriz de capacidades de FSM

Capacidade do FSM	Descrição	API do Google Maps correspondente
	vez disso, ele usa estimativas aproximadas ou tempos fixos.	
Páginas de Mapas	As páginas de mapa exibem dados da ServiceNow graficamente em uma página de mapa do Google com base nos dados de local fornecidos.	API Javascript do Maps
Otimizar Rota	Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia. Os expedidores de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros em seus grupos de atribuição. Os gerentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros nos grupos que gerenciam.	API de matriz de distância
Mostrar Rota	Os agentes de serviço de campo podem visualizar suas rotas do dia ou até mesmo o mapa que um cliente vê para rastrear a tecnologia no caminho para sua casa.	API de rotas

Para obter mais informações sobre as chaves de API do cliente e do servidor, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 .

Configuração de locais

A gestão de territórios determina, por localização geográfica, o indivíduo ou grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço.

A gestão de territórios permite a atribuição de um conjunto de localizações geográficas a um indivíduo ou grupo. Esta atribuição cria um território. A gestão de territórios é baseada em uma hierarquia em que todos os locais são anexados a um local primário. Locais de nível superior não têm um local primário. A Gestão de territórios é ativada automaticamente com Gestão de serviços de campo.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar locais são:

1. Adicionando locais

   Você pode adicionar locais individualmente ou executar uma importação em massa usando um arquivo CSV, XLS ou XML.

Tradução automática

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

2. Atribuir locais a usuários e grupos de usuários

   A gestão de territórios permite que os administradores Gestão de serviços de campo atribuam locais a usuários e grupos de usuários.

Tópicos relacionados

Atribuir um local a um usuário

Atribuir um local a um grupo

Adicionando locais

O local representa uma área geográfica que ajuda os administradores a criar diferentes grupos e atribuir tarefas a esses grupos com base no local.

Os locais são usados para calcular distâncias e tempos de viagem e são usados para determinar qual agente está mais próximo de uma atribuição de tarefa. Defina os locais de residência de todos os técnicos de serviço de campo e os locais atuais de ativos no campo. Defina os locais que serão cobertos pelos expedidores e técnicos do serviço de campo em sua organização. Você pode configurar diferentes níveis de locais em uma hierarquia primária-secundária. Você pode adicionar locais individualmente ou executar uma importação em massa usando um arquivo CSV, XLS ou XML. Para obter mais informações sobre como adicionar locais a grupos de usuários, consulte Atribuir um local a um grupo.

Locais em Gestão de serviços de campo

O local representa uma área geográfica que ajuda o administrador a criar diferentes grupos e atribuir tarefas a esses grupos com base no local.

Locais de trabalho

A Gestão de serviços de campo depende de locais definidos para qualificar ordens de serviço e tarefas e atribuir expedidores e agentes. Como parte da configuração da aplicação, você definirá seus locais. Você pode criar grupos de qualificação, expedição e atribuição com base nesses locais.

Tópicos relacionados

Configuração de locais

Atribuir um local a um usuário

A gestão de territórios permite que administradores de gestão de serviços de campo atribuam locais a usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso cria um território ou conjunto de locais cobertos por um determinado usuário. A associação ajuda o sistema a determinar quais usuários podem corrigir problemas em locais específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Territórios** > **Usuários**.
2. Abra um registro de usuário.
3. Na lista relacionada **Locais cobertos** :

Tradução automática

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

- Clique em **Editar** para adicionar um local existente ao usuário.
- Clique em **Novo** para criar um novo local para associar ao usuário.

A gestão de territórios no nível do usuário não é usada para automações.

Atribuir um local a um grupo

A gestão de territórios permite que administradores de gestão de serviços de campo atribuam locais a grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso cria um território ou conjunto de locais cobertos por um determinado grupo. A associação ajuda o sistema a determinar quais grupos podem corrigir problemas em locais específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Territórios** > **Grupos**.
2. Abra um registro de grupo.
3. Na lista relacionada **Locais cobertos** :
   - Clique em **Editar** para adicionar um local existente ao grupo.
   - Clique em **Novo** para criar um novo local para associar ao grupo.

Nota:
Para determinar qual grupo cobre um determinado local, o sistema verifica a hierarquia do local para ver se há grupos atribuídos ao local. Caso contrário, o sistema verificará o nível superior da hierarquia.

Configurando Serviço de campo com locais de serviço

Instale e configure Serviço de campo com Locais de serviço para adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

As tarefas a seguir fornecem etapas gerais para configurar o Serviço de campo com o recurso Locais de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo com Locais de serviço são:

1. Ativar serviço de campo com suporte de locais de serviço

   Você pode ativar o plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

2. Mapeamento de um local de serviço para um local primário

   Mapeie um local de serviço para um local primário definindo regras de determinação primária.

3. Definir a opção de validação padrão para locais 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.

Defina a opção de validação padrão que será usada ao adicionar locais a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

4. Adicionar a funcionalidade de locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

   Adicione a funcionalidade de locais de serviço a uma ordem de serviço ou a um item do catálogo de tarefas de ordem de serviço para habilitar a capacidade de adicionar um local sob demanda.

5. Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

   Defina o limite máximo de locais de serviço que podem ser adicionados por dia por um usuário externo.

6. Definir o local padrão em um mapa

   Defina o local padrão inicial para um local de serviço em um mapa.

Ativar serviço de campo com suporte de locais de serviço

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação do plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) ativa os plug-ins Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) se eles ainda não estiverem ativos.

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo com componentes de suporte de locais de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma 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.

Mapeamento de um local de serviço para um local primário

Mapeie um local de serviço para um local primário definindo regras de determinação primária.

A determinação primária usa uma regra de negócio que é armazenada na tabela *wm_location_parent_lookup_rule* para mapear um local de serviço para seu local primário. Todos os locais de serviço são mapeados para o local primário correspondente. O sistema verifica a combinação de campos e atribui o local primário a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

As regras são executadas na seguinte ordem para determinar um local primário quando um novo local de serviço é adicionado:

1. **CEP / Código postal**: o local primário correspondente é atribuído quando os valores de CEP e país correspondem.
2. **CEP mínimo/código postal** e **CEP máximo/código postal**: quando os valores de código postal e país se enquadram no intervalo mínimo e máximo de códigos postais definido, o local primário correspondente é atribuído.
3. **Cidade** e **estado**: quando os valores de cidade, estado e país coincidem, o local primário correspondente é atribuído.
4. **Estado**: quando os valores de estado e país correspondem, o local primário correspondente é atribuído.

Nota:
O nome **do país** é a seleção padrão para todos os critérios.

Para obter mais informações, consulte Criação de regras de determinação primária para locais de serviço.

Tópicos relacionados

Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Criar regras de determinação primárias para locais de serviço

Crie regras de determinação primária que facilitem a atribuição de um primário a um local de serviço.

Antes de Iniciar

O plug-in de suporte do serviço de campo com locais de serviço deve estar ativo para habilitar a definição das regras de determinação primária.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração principal do local de serviço**.
2. Na página Configuração da determinação primária, clique em **Novo**.
3. Escolha o fator de determinação a ser usado pela regra e forneça o valor.

   Os campos **País** e **Primário** são 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.

Nota:
Depois de selecionar o critério de determinação, os outros campos ficam esmaecidos e não podem ser selecionados.

4. Insira o Nome **do país** no campo de texto.
5. No campo **Primário**, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o local primário na lista de regiões.
6. Clique em **Enviar**.

Nota:
Se você adicionar uma regra que já existe na tabela wm_location_parent_lookup_rule, uma mensagem de erro será exibida.

Resultado
O local primário está configurado e pode ser associado a um local de serviço.

Definir a opção de validação padrão para locais de serviço

Defina a opção de validação padrão que será usada ao adicionar locais a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Defina a propriedade *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* para limitar a adição de locais de serviço por dia. Para obter mais informações, consulte Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. No campo **Validação**, escolha a opção de validação padrão.
   - **Usando mapa**: adicione locais usando uma interface de mapa do Google. Para obter informações sobre como selecionar o local padrão quando o mapa é aberto, consulte Definir o local padrão em um mapa.
   - **Sem mapa**: forneça detalhes do local para adicionar locais sem mapa. Os detalhes do local serão validados usando a API *global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint*.
   - **Sem validação**: os detalhes do local fornecidos não serão validados.
4. Clique em **Salvar**.

Adicionar a funcionalidade de locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Adicione a funcionalidade de locais de serviço a uma ordem de serviço ou a um item do catálogo de tarefas de ordem de serviço para habilitar a capacidade de adicionar um local sob demanda.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou 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** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro para o item do catálogo no qual você deseja incluir a capacidade de adicionar locais de serviço ad hoc.
3. Na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar**.
4. Mova `sn_service_location_variable_set` para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Locais ad hoc agora podem ser incluídos na ordem de serviço modificada ou no item do catálogo de tarefas da ordem de serviço.

Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

Defina o limite máximo de locais de serviço que podem ser adicionados por dia por um usuário externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
O limite máximo para criar locais usando o recurso Serviço de Campo com Locais de Serviço é aplicável somente para um usuário com a função `snc_external`.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**.
2. No campo **Propriedades dos locais de serviço da Gestão de serviços de campo** do formulário Propriedades da Gestão de serviços de campo, insira o limite.
   O valor padrão é 10.
3. Clique em **Salvar**.

Definir o local padrão em um mapa

Defina o local padrão inicial para um local de serviço em um mapa.

Antes de Iniciar

A opção **Usar validação de mapa** deve ser definida antes que você possa configurar o local padrão inicial em um mapa. Consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. No campo **Validação**, selecione **Usar mapa**.
4. Escolha o local padrão a partir do qual o mapa será inicializado na lista Local de renderização inicial.
   - **Local do navegador**
   - **Endereço do 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.

- **Endereço do contato/solicitante**
- **Endereço da empresa**

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O mapa é carregado com o local padrão selecionado.

Configurando usuários

Como administrador, você pode configurar grupos de usuários e usuários individuais. Um usuário é um indivíduo que é membro da sua organização Serviço de campo e pode acessar sua instância.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar usuários são:

1. Configurar grupos de usuários do serviço de campo

   Simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos de usuários em vez de usuários individuais. Crie grupos de usuários que contenham todas as funções necessárias para cada tipo de usuário e atribua usuários a esses grupos. Os usuários herdam todas as funções atribuídas ao grupo de usuários.

2. Atribuir gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo estiver instalado

   Nomeie gerentes adicionais para seus grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo estiver ativo, garantindo a continuidade do trabalho na ausência de um gerente.

3. Criar um usuário

   Crie usuários usando o recurso de administração de usuários *Now Platform* ou durante a configuração assistida.

Configuração de Serviço de campo grupos de usuários

Gestão de serviços de campo grupos são conjuntos de usuários ou agentes que executam tarefas específicas. Configurar seus grupos de serviço de campo com eficiência permite alinhar as habilidades e os recursos certos com as tarefas certas.

Existem vários tipos de grupos de usuários que atendem a diferentes capacidades. Os tipos mais comuns incluem grupos de usuários para agentes e expedidores. Esses grupos de usuários são essenciais para organizar e gerenciar as tarefas e responsabilidades dos agentes de serviço de campo.

Além disso, você pode criar tipos de grupo opcionais com base em suas necessidades específicas, incluindo grupos de usuários para iniciadores, gerentes, planejadores de território e muito mais. Por exemplo, você pode criar grupos de usuários para que os qualificadores implementem uma etapa de qualificação adicional para revisar e aprovar ordens de serviço. Ao configurar esses grupos, você pode atribuir as funções e os usuários apropriados a cada grupo. As funções atribuídas ao grupo são herdadas automaticamente pelos usuários desse grupo, portanto, você não precisa atribuir funções individualmente a cada 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.

Para obter mais informações sobre funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo.

Para obter informações sobre como atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuir uma função a um grupo .

O local também desempenha uma função importante na configuração de grupos de usuários de serviço de campo. Ele garante que qualificadores, expedidores e agentes só se envolvam com tarefas alinhadas aos locais e grupos atribuídos.

Existem algumas práticas recomendadas ao criar grupos:

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

Exemplo de configuração de grupo de usuários.

Configuração de grupo de usuários

Usuário	Locais	Grupos de usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento entre Grupos
Agente1	San Diego	Agentes do SD	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de SD
Agente2	Los Angeles	Agentes de LA	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de LA
Agente3	San Jose	Agentes SJ	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores SJ
Agente4	São Francisco	Agentes SF	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores SF
Expedidor1	San Diego	SD Dispatchers	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes do SD
Expedidor2	Los Angeles	Expedidores de LA	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes de LA
Expedidor3	San Jose	Expedidores SJ	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes SJ
Expedidor4	São Francisco	Expedidores SF	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes SF

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupo de usuários

Usuário	Locais	Grupos de usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento entre Grupos
Qualificador1	San Jose São Francisco	Qualificadores do NorCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para que os expedidores SJ e SF atribuam aos agentes SJ e SF
Qualificador2	San Diego Los Angeles	Qualificadores SoCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para expedidores de SD e LA atribuirem a agentes de SD e LA

Configuração de grupos de usuários para agentes

Configure grupos de usuários para que os agentes executem as tarefas expedidas para locais específicos com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, insira o nome do grupo de usuários.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as seguintes guias para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e como atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo e Assign a role to a group.
Membros do Grupo	Atribua um ou mais agentes da lista de agentes disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Add a user to a group.
Grupos	Crie um grupo de usuários secundários.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Habilidades	Atribua uma ou mais habilidades da lista de habilidades disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir habilidades, consulte Gerenciar habilidades de serviço de campo e atendimento ao cliente.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribuir um local a um grupo.
Coberto por grupos de expedição	Se grupos de expedição tiverem sido criados, atribua um ou mais grupos de expedição ao grupo de usuários do agente.
Modelos de produtos	Atribua o equipamento usado pelo grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurando grupos de usuários para qualificadores

Crie um grupo de usuários qualificador para revisar e qualificar ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de qualificadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as seguintes guias para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e como atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo e Assign a role to a group.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Membros do Grupo	Atribua um ou mais qualificadores da lista de qualificadores disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Add a user to a group .
Grupos	Crie um grupo de usuários secundários.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários do qualificador. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribuir um local a um grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configuração de grupos de usuários para expedidores

Configure grupos de usuários expedidores para expedir tarefas a grupos de usuários agentes a fim de atender às necessidades de áreas específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as seguintes guias para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.
   Para obter mais informações sobre funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e como atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo e Assign a role to a group .
Membros do Grupo	Atribua um ou mais expedidores da lista de expedidores disponíveis ao grupo de usuários.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Adição de um usuário a um grupo .
Grupos	Crie um grupo de usuários secundários.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários expedidores. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribuir um local a um grupo .
Grupos de atribuição cobertos	Atribua um ou mais grupos de agentes ao grupo de usuários de expedição.

6. Clique em **Atualizar**.

Grupos de usuários adicionais

Você pode configurar outros tipos de grupos de usuários.

Além de configurar grupos de usuários específicos do serviço de campo, você pode configurar grupos de usuários para gerentes e iniciadores. Por exemplo, você pode configurar um grupo de usuários do iniciador para criar uma nova ordem de serviço ou criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto. Para obter mais informações sobre como configurar outros tipos de grupos de usuários, consulte Create a group .

Exemplo de grupos de usuários adicionais

Usuário	Locais	Grupo de Usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento do grupo de iniciador-gerente
Gerente 1	San Diego	Gerenciadores de SD	wm_manager	Gerencia iniciadores de SD
Gerente 2	Los Angeles	Gerentes de LA	wm_manager	Gerencia iniciadores de LA
Iniciador 1	San Diego	Iniciadores de SD	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores de SD
Iniciador 2	Los Angeles	Iniciadores de LA	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores de LA

Tradução automática

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

Atribuir gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo estiver instalado

Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está ativo, você pode nomear gerentes adicionais para seus grupos de usuários, garantindo a continuidade do trabalho na ausência de um gerente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Otimização da força de trabalho para serviço de campo deve estar ativa para adicionar gerentes adicionais aos grupos de usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de grupos de agentes** > **Gerentes adicionais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, use o ícone de pesquisa para selecionar ou criar um grupo de usuários. Certifique-se de que o usuário tenha a função wm_manager. Para obter mais informações sobre como atribuir funções a usuários, consulte Assign a role to a user .
4. No campo **Gerente**, use o ícone de pesquisa para selecionar ou criar um usuário.
5. Selecione **Enviar**.
   Você pode atribuir vários gerentes a um grupo de usuários repetindo as etapas para cada gerente.

Gerenciar habilidades de serviço de campo e atendimento ao cliente

Os gerentes de Serviço de campo e Atendimento ao cliente podem criar ou editar habilidades, atribuir habilidades a agentes e exibir agentes com uma habilidade específica.

Usuários com a função wm_manager (Gestão de serviços de campo) ou sn_customerservice_manager (Gestão de serviços ao cliente) podem gerenciar habilidades do agente.

Navegar até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Gerenciar Habilidades** ou **Atendimento ao cliente** > **Gerenciar Habilidades** para acessar o formulário Gerenciar habilidades. Este formulário exibe uma lista das habilidades disponíveis e os agentes nos grupos de atribuição do gerente.

Cada habilidade na lista Todas as habilidades no lado esquerdo da tela inclui o nome da habilidade e o número de usuários atribuídos a essa habilidade. Cada usuário na seção de usuário no lado direito da tela é representado por um bloco que inclui o nome do usuário, grupo de atribuição, endereço e uma lista das habilidades atribuídas no momento.

A partir deste formulário, os gerentes podem:

- Crie novas habilidades clicando em **Nova habilidade** e adicionando o nome e a descrição da habilidade.
- Edite as habilidades existentes clicando no ícone de lápis à esquerda do nome da habilidade.
- Exiba todos os agentes clicando em **Todos os usuários**.
- Clique no nome da habilidade para exibir os agentes atribuídos a uma habilidade específica.
- Atribua uma habilidade a um agente usando os seguintes métodos:

Tradução automática

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

- Clique em uma habilidade na lista de habilidades e, em seguida, clique em **Atribuir/ Remover Usuários**. Para adicionar uma habilidade, clique no usuário desejado. O bloco do usuário selecionado fica azul. Para remover uma habilidade, clique em um usuário que já tenha a habilidade atribuída. Se a habilidade for atribuída, o bloco do usuário será azul.
- No bloco do usuário, clique na seta para baixo no botão **Habilidades**. Atribua várias habilidades a um único usuário marcando as caixas das habilidades desejadas.

Existem duas habilidades padrão: Habilidade de serviço de campo e Habilidade de atendimento ao cliente. Essas são habilidades primárias; outras habilidades criadas pelo gerente são armazenadas nessas habilidades primárias.

Habilidades obrigatórias

Use o recurso de habilidades obrigatórias para identificar as habilidades necessárias para que agentes e técnicos trabalhem em casos de atendimento ao cliente e ordens de serviço e tarefas de serviço de campo. Em seguida, atribua casos e tarefas a agentes e técnicos que tenham as habilidades necessárias.

Ao atribuir casos, ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço, as ferramentas de atribuição consideram as habilidades obrigatórias, filtram os agentes e técnicos que não têm essas habilidades e classificam os agentes restantes.

- Se houver agentes com as habilidades obrigatórias disponíveis, os casos e as tarefas serão atribuídos a esses agentes.
- Se os agentes com as habilidades obrigatórias não estiverem disponíveis, os agentes com outras habilidades não obrigatórias identificadas nos casos e tarefas serão classificados e atribuídos.

Expedidores de serviço de campo (wm_dispatcher), técnicos de serviço de campo (wm_agent), gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) e agentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem especificar habilidades e habilidades obrigatórias para casos e tarefas.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional. As habilidades obrigatórias podem ser identificadas no workbench de atribuições. Além da lista **de Habilidades**, o workbench de atribuições inclui uma lista **de Habilidades obrigatórias adicionadas**. Os agentes são classificados no workbench com base no número de habilidades que correspondem às habilidades identificadas na lista Habilidades. Se o recurso de habilidades obrigatórias estiver sendo usado, os agentes exibidos serão filtrados pelas habilidades listadas na lista Habilidades obrigatórias adicionadas e classificados pelos outros critérios de correspondência.

Tópicos relacionados

Usar o workbench de atribuições

Configuração do recurso de habilidades obrigatórias

Configure o recurso de habilidades obrigatórias para uso com as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional incluído com os plug-ins Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Use as etapas abaixo para configurar este recurso com a aplicação desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do Customer Service Management

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com Customer Service Management:

- No formulário Caso:
  - Configure o layout do formulário para usar a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].
  - Na tabela Habilidades da tarefa, defina o campo **Obrigatório** como **Verdadeiro** para identificar as habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa.

    Nota:
    O formulário de caso deve usar o campo **Habilidades** ou a tabela Habilidades da tarefa, mas não ambos.

- [Opcional] Para casos existentes com dados preenchidos no campo **Habilidades** no formulário de caso, execute o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa** para mover esses dados para a tabela Habilidades de tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa. Para obter mais informações, consulte Como migrar habilidades para a tabela Habilidades de tarefa.
- Se você estiver usando o workbench de atribuições, substitua os critérios de **correspondência de Habilidades** correspondentes pelos critérios de **correspondência de Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias**. Para obter mais informações, consulte Regras de correspondência para atribuição de caso.

Configuração da Gestão de serviços de campo

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com a Gestão de serviços de campo:

1. Ative a propriedade do sistema `work.management.use.mandatory.skills`.
2. Configure o formulário de ordem de serviço e o formulário de tarefa de ordem de serviço para usar a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill].
3. [Opcional] Para ordens de serviço e tarefas existentes que tenham dados preenchidos no campo **Habilidades** nos formulários de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço, execute o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa** para mover esses dados para a tabela Habilidades de tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa e as configura como habilidades opcionais. Para obter mais informações, consulte Como migrar habilidades para a tabela Habilidades de tarefa.
4. Se você estiver usando o agendamento dinâmico, atualize o filtro de tarefa para a configuração de agendamento dinâmico e substitua os critérios **de correspondência de Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico** pelos critérios **de correspondência de Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico**. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de tarefa.

Para configurar habilidades opcionais, navegue até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**, clique na guia **Atribuição** e defina **A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** como uma das seguintes:

Tradução automática

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

- Tudo - indica que o agente deve ter todas as habilidades opcionais listadas na tarefa para atribuição de tarefa.
- Alguns - indica que o agente deve ter pelo menos uma habilidade opcional listada na tarefa para atribuição de tarefa.
- Nenhum - indica que o agente não precisa ter nenhuma habilidade opcional.

Propriedades do sistema de habilidades obrigatórias

O script **M2M Migrar habilidades para habilidades de tarefa** migra habilidades de tarefas existentes para a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill]. Configure as tabelas de tarefas incluídas na migração usando a propriedade do sistema *skills_management.migration*.

O recurso de habilidades obrigatórias adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o recurso de habilidades obrigatórias

Nome da propriedade	Descrição
gestão.trabalho.usar.habilidades.obrigatórias	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso
habilidades_management.migration	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa**. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_case,wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais o campo **Habilidades** já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dados foram migrados e não serão migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum

Migrar habilidades para a tabela Habilidade da tarefa

Migre os dados do campo **Habilidades** para a tabela Habilidades da tarefa para utilizar o suporte a habilidades obrigatórias para executar tarefas em um caso ou ordem 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] armazena habilidades e habilidades obrigatórias.

Na aplicação Customer Service Management, o workbench de atribuições usa a tabela Habilidades de tarefa em vez do campo **Habilidades** na tabela Caso para exibir agentes com base nos critérios de avaliação para atribuições de tarefa.

Na aplicação Gestão de serviços de campo, as atribuições de tarefa de ordem de serviço feitas usando atribuição automática, agendamento dinâmico e Espaço do expedidor usam a tabela Habilidades da tarefa em vez do campo **Habilidades** nas tabelas Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para atribuir agentes para atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

2. No campo **Tipo**, defina o valor como **verdadeiro**.
3. Clique em **Atualizar**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção** e execute o script de correção **Migrar habilidades para M2M de habilidades de tarefa**.
   As habilidades são copiadas para a tabela task_m2m_skill. O nome da tabela da qual as habilidades são copiadas é anexado à propriedade do sistema `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables`. Quando o script é executado novamente, ele ignora todas as tabelas das quais as habilidades já foram migradas.

Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios

Serviço de campo O Planejamento de territórios identifica o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições definidas por você. Você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

Visão geral da configuração

Como planejador de território, você pode configurar e usar territórios em Gestão de serviços de campo por meio dos seguintes procedimentos:

1. Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios

   Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

2. Criando regiões

   Crie Serviço de campo territórios e suas regiões geográficas com base em seus requisitos.

3. Configuração de recursos para territórios

   Atribua agentes ou equipes permanente ou temporariamente a um território para que você possa atribuir tarefas a recursos disponíveis para trabalhar no território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Habilitar o modelo de território Serviço de campo

   Habilite o modelo de território Gestão de serviços de campo para manter um registro de territórios e seus recursos associados, como grupos de expedição, grupos de atribuição e grupos de qualificação.

5. Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de territóriosUse os componentes e as propriedades do planejamento de territórios para personalizar o fluxo de trabalho com base em seus requisitos.

Para obter mais informações sobre como configurar o planejamento de territórios no espaço configurável do CSM/FSM, consulte Configuração Serviço de campo do console de planejamento de territórios.

Tópicos relacionados

Gerenciando territórios e agentes no console de Planejamento de territórios

Painel da Análise de desempenho do território do serviço de campo

Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo O Planejamento de territórios requer a instalação do plug-in Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) para acessar o console de Planejamento de territórios.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação do Serviço de campo Planejamento de territórios ativa os plug-ins Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e Planejamento de territórios (com.snc.territory_planning) se eles ainda não estiverem ativos.

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo o Planejamento de territórios:

- Funções
- Tabelas
- Inclusões de script
- Regras de negócio
- Propriedades
- Regras de consulta

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes do Planejamento de territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Planejamento de territórios (com.snc.fsm_territory_planning) 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.

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

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

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

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O plug-in Serviço de campo Territory Planning, quando ativado com sucesso, adiciona o modelo de território padrão, Field_Service_Territories às configurações Serviço de campo, dentro da guia Complementos.

Nota:
Você deve ativar o modelo `Field_Service_Territories` depois de configurar seus territórios para programar tarefas de ordem de serviço com base em territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

Tradução automática

Criando regiões

Crie regiões e atribua-as a territórios para programar e atribuir com eficiência os agentes e equipes mais apropriados para as tarefas de ordem de serviço.

Você pode criar três tipos de regiões para um território. Compreender a importância de cada tipo é vital para gerenciar territórios com eficácia.

- GeoJSON: o tipo de geografia GeoJSON permite importar um arquivo GeoJSON ou desenhar os limites usando formas como polígonos ou círculos no mapa. É especial porque ajuda a visualizar territórios em um mapa e é essencial para garantir que as tarefas sejam atribuídas aos lugares certos. Portanto, é como uma ferramenta de mapa que garante que as ordens de serviço ou tarefas correspondam com precisão a áreas geográficas específicas.
- Atributos correspondentes: defina uma região com base em determinadas características, como cidade, estado, país ou CEP. Por exemplo, você pode criar um território que inclui todas as tarefas em uma cidade específica ou em um intervalo de CEP específico. Os atributos correspondentes fornecem um método preciso e baseado em critérios para descrever territórios sem a necessidade de mapeamento visual.
- Geografia composta: defina uma região composta combinando ou amalgamando diferentes regiões em uma única região abrangente. Isso permite que você crie uma região maior que engloba as áreas combinadas de várias regiões menores.

Como criar uma região GeoJSON

Crie uma região GeoJSON importando coordenadas GeoJSON ou desenhando formas diretamente no mapa.

Criar uma região GeoJSON

Crie uma região do tipo GeoJSON.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Use o tipo de geografia GeoJSON para acomodar cenários em que informações geoespaciais detalhadas estão disponíveis externamente, permitindo que as organizações incorporem diversos conjuntos de dados geográficos nos processos de planejamento.

Nota:
Para atribuições de tarefa eficazes usando a Otimização de programação, é recomendável usar formas consistentes (como polígonos ou círculos) e evitar sobreposições ou interseções geográficas para garantir resultados precisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Região do território**.
2. Na página **Geografias do território**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região.
Tipo de região	Selecione **GeoJSON**.
GeoJSON	Use o formato GeoJSON para codificar várias estruturas de dados geográficas. O GeoJSON é compatível com os tipos de geometria, como polígono, vários polígonos e círculo.

4. Selecione **Enviar**.
   A região do tipo GeoJSON é criada com base nas coordenadas fornecidas.

Resultado

Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de pedidos de trabalho; o território associado será listado na lista relacionada de **territórios** quando você abrir o registro de geografia. A região do tipo GeoJSON aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de territórios.

O que Fazer Depois

Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma região GeoJSON no console de Planejamento de territórios

Desenhe limites no mapa para definir suas áreas geográficas e criar regiões GeoJSON. Essas regiões não apenas fornecem um visual claro no mapa, mas também usam a programação de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Permite que você desenhe formas interativas, como polígonos ou círculos, diretamente no mapa, simplificando o processo de criação de territórios para uma atribuição de tarefa eficaz. Se necessário, você pode criar uma região baseada em vários polígonos desenhando vários polígonos no mapa. Por exemplo, se a área geográfica de um território compreender água e terra, você poderá selecionar várias áreas de terra espalhadas pelo corpo d'água para definir uma geografia de território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Para atribuições de tarefa eficazes usando a Otimização de programação, é recomendável usar formas consistentes (como polígonos ou círculos) e evitar sobreposições ou interseções geográficas para garantir resultados precisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. No painel Territórios, selecione **Criar território**.
   A página Criar novo território é exibida.
3. No campo Geografia, selecione o ícone Nova região para o território ( ) para desenhar uma região.
4. Selecione o método de desenho.
   - Para desenhar uma região usando um território existente, escolha **Desenhar usando território** e selecione o território desejado na lista do painel Territórios.
   - Para pesquisar uma área no mapa, inserindo um local na barra de endereço de pesquisa, selecione **Desenhar no mapa**.

   Nota:
   Para criar uma região com base na presença de recursos (Agentes, Equipes ou Ativos), selecione os recursos desejados nas opções de sobreposição exibidas no mapa.
5. Selecione a ferramenta de desenho.
   - Para desenhar uma área de limite ou várias áreas, use o ícone de forma de polígono ( ).
   - Para definir uma região com um raio específico, use o ícone de forma de círculo ( ).
6. No campo Nome, insira o nome da região.
   Um script GeoJSON é gerado automaticamente.
7. Clique em **Salvar**.
   A região do GeoJSON é criada com base na área selecionada no mapa.

Resultado
Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de pedidos de trabalho; o território associado será listado na lista relacionada de **territórios** quando você abrir o registro de geografia. A região aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de territórios.

O que Fazer Depois
Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma região de atributos correspondentes

Criar uma região com atributos correspondentes envolve a definição de regiões com base em critérios específicos, como cidade, estado, país ou CEP.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os atributos correspondentes fornecem um método preciso e baseado em critérios para descrever regiões para programação sem a necessidade de aparência visual. É uma maneira de categorizar e agrupar regiões com base em atributos compartilhados,

Tradução automática

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

simplificando o processo de gerenciamento de ordens de serviço ou tarefas dentro desses critérios definidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Região do território**.
2. Na página **Geografias do território**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região.
Tipo de região	Selecione **Atributos correspondentes**.

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra o registro geográfico para adicionar os atributos correspondentes.
6. Na lista relacionada **Atributos correspondentes**, selecione **Novo**.
   a. No campo **Tipo**, selecione uma condição para limitar o limite geográfico.
   Por exemplo, CEP/Código postal é igual a.
   b. No campo **CEP/Código postal**, insira um CEP ou código postal.
   c. No campo **Cidade**, insira o nome de uma cidade.
   d. No campo **Estado**, insira um nome de estado.
   e. No campo **País**, insira o nome de um país.
7. Selecione **Atualizar**.
   A região com atributos correspondentes foi criada.

Resultado

Esta região, quando associada a um território, exibe as informações do território na lista de **territórios**. Ele não tem aparência visual no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de territórios.

O que Fazer Depois

Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma região composta

Crie uma região composta combinando diferentes regiões em uma exibição única e poderosa para um planejamento eficiente. Você pode simplificar tarefas e otimizar recursos usando uma região composta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Geografia composta combina regiões menores em uma maior e mais impactante. Por exemplo, você pode usar a geografia composta se tiver criado três ou mais regiões menores e agora quiser uni-las em uma região maior.

Procedimento

1. Abra a plataforma de Planejamento de territórios ou o console de Planejamento de territórios com base na sua função.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. Siga um destes procedimentos.
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região.
Tipo de geografia	Selecione **Geografia composta**.
Geografia composta	Selecione as regiões que você deseja incluir em uma região composta. **Nota:** Você pode escolher até 10 regiões GeoJSON. Evite selecionar uma região composta ou uma região com atributos correspondentes em outra região composta.

4. Selecione **Enviar**.
   A região composta foi criada.

Resultado

A geografia composta abrange toda a latitude, longitude e pontos geográficos contidos nas regiões selecionadas. Associe a região composta a um território para gerenciar tarefas de ordem de serviço no console de Planejamento de territórios. A região aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de territórios.

O que Fazer Depois

Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Editar uma região

Edite os limites ou as formas de uma geografia de território existente em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. Localize o cartão de território cuja região você deseja editar e selecione o ícone Mais opções (⋮).
3. Selecione **Editar região**.
4. Modifique a região com base no tipo de região.
   - Para editar uma região GeoJSON no console de Planejamento de territórios, selecione a região no mapa e modifique os limites. Para obter mais informações, consulte Criar uma região GeoJSON no console de Planejamento de territórios.
   - Para editar uma região criada usando atributos correspondentes, selecione a guia **Atributos correspondentes** e selecione **Adicionar**. Para obter mais informações, consulte Criar uma região de atributos correspondentes.
   - Para editar uma região composta, consulte Criar uma região composta.
5. Depois de editar a região, você pode ver a opção **Salvar** ou **Salvar como novo**, dependendo do número de territórios relacionados e das suas permissões gerenciais.
   Se você gerenciar apenas um território relacionado, é melhor salvar as mudanças no registro existente, pois isso afeta somente esse território específico. No entanto, se você gerencia vários territórios ou não tem permissão de gerenciamento para todos os territórios relacionados, é recomendável criar um registro para evitar afetar outros territórios.
   - Selecione **Salvar** para modificar a região existente.
   - Selecione **Salvar como novo** para criar uma região para o território enquanto preserva a anterior.

   Nota:
   Se ambos os botões estiverem disponíveis, você poderá escolher entre salvar as modificações na região existente ou criar uma.

   Depois de fazer sua seleção, as mudanças serão salvas e a região do território será atualizada de acordo.

Criar um território Serviço de campo

Crie territórios para otimizar o agendamento de agentes e grupos. Ao mapear esses territórios para o modelo de território, você pode manter um registro da configuração do território, garantindo uma gestão eficiente.

Antes de Iniciar

Você deve configurar uma região de território antes de começar a criar um território. Para obter mais informações, consulte Criar uma região GeoJSON no console de Planejamento de territórios.

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma região de território antes de criar territórios. Um território é definido por sua área geográfica e você pode organizar vários territórios em uma hierarquia. O território de nível mais alto serve como o território primário, cobrindo áreas geográficas dentro dele como territórios secundários. Por exemplo, você pode criar um território primário, Califórnia, e seus territórios secundários: San Francisco, Los Angeles, San Jose e Santa Clara.

Ao criar um novo território, você tem a opção de copiar um registro de território existente com quaisquer valores modificados selecionando a opção **Inserir e permanecer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a plataforma de Planejamento de territórios ou o console de Planejamento de territórios.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Territórios** > **Novo(a)**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios** > **Criar território**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de território

Campos	Descrição
Nome	Nome do território.
Descrição	Descrição do território.
Primário(a)	Nome do local primário do território para criar uma hierarquia de território. **Nota:** O gerente de territórios só pode criar territórios secundários para seus territórios.
Classificação	Defina uma regra de classificação para priorizar territórios para atribuição de tarefa (ordem decrescente).
Cor	Insira o código hexadecimal ou o seletor de cores para selecionar a cor. Isso ajuda a realçar o território no mapa no console de Planejamento de territórios. **Nota:** Este campo se torna opcional quando o território selecionado tiver sido criado usando atributos correspondentes de geografia e o território selecionado for um território sem atribuição.
Modelo	Nome do modelo de território para o qual este território será mapeado. Este campo é definido automaticamente para o modelo de território **Field_Service_Territories** padrão.
Território de atribuição	Marque a caixa de seleção para converter o território em um território de atribuição, permitindo que você adicione grupos de atribuição e agentes de serviço de campo a ele. **Nota:** Um território de atribuição inativo não está qualificado para programação e não aparece no Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Região	Adicione o nome da área geográfica definida para este território. **Nota:** Este campo é opcional para um território sem atribuição.
Ativo	Indique se o território está disponível para programação. **Nota:** Um território inativo não está qualificado para programação e não aparece no Espaço do expedidor.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   O território foi criado.

Resultado

Ao acessar um registro de território, as listas relacionadas exibidas dependem se ele é categorizado como tipo de atribuição ou não atribuição. Os territórios de não atribuição permitem a adição exclusiva de gerentes e territórios secundários. No entanto, os territórios de atribuição permitem adicionar gerentes, grupos de qualificação, grupos de expedição, grupos de atribuição, agentes, territórios secundários, atribuição de capacidade e equipes. Esses territórios de atribuição são considerados especificamente no contexto da gestão de ordens de serviço.

O que Fazer Depois

Configuração de recursos para territórios

Configuração de recursos para territórios

Configure recursos para territórios sem esforço, vinculando-os a grupos.

Esses grupos, que consistem em qualificadores, expedidores, agentes e equipes, trabalham juntos para atribuir tarefas com eficiência. Seja atribuindo um agente individual ou uma equipe inteira, o fluxo lógico garante que as tarefas sejam enviadas para os membros ativos do território mais adequados para o trabalho.

Atribuir grupos a um território

Atribua grupos de qualificadores, expedidores, agentes e equipes a territórios para otimizar a alocação de recursos para tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar grupos de qualificação ou de expedição somente a um **território de atribuição**. Quando você adiciona um grupo a um tipo de atribuição de território, o sistema atualiza automaticamente os grupos de atribuição relevantes, adicionando os membros do grupo ao território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. No painel Territórios, selecione o território desejado.
   O registro do território é exibido.
3. Selecione a guia **Grupos de qualificação** ou a guia **Grupos de expedição** e clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar novo grupo de territórios

Campos	Descrição
Grupo	Insira o nome do grupo responsável pela qualificação e expedição de ordens de serviço ou tarefas.
Tipo de associação	Escolha o tipo de associação: primária ou secundária. Isso determina a prioridade das atribuições se o grupo fizer parte de vários territórios. Por exemplo, atribua uma associação primária ao grupo para um território e uma associação secundária para outro. **Nota:** Este campo é avaliado somente para grupos de atribuição.
Território	Insira o nome do território a ser mapeado para o grupo.
Ativo	Opção para indicar se o grupo está disponível para programação.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Um grupo é adicionado ao território.

Resultado

Depois que um grupo de qualificação ou expedição é adicionado a um território, o sistema atualiza automaticamente os grupos de atribuição associados, adicionando os membros do grupo ao território. Seja um grupo de qualificação ou de expedição, o sistema os exibe nas respectivas listas relacionadas, simplificando o processo de referência ao lidar com territórios.

Adicionar agentes a um território

Adicione agentes diretamente a um território sem adicioná-los aos grupos de atribuição. Permite que os agentes comecem a trabalhar nas tarefas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode adicionar agentes ao território mesmo que o grupo de atribuição não tenha sido adicionado ao território.
- Os agentes podem trabalhar em um território pela duração especificada.
- Você pode definir várias associações para o mesmo agente se elas não estiverem sobrepostas com as mesmas datas de início e término.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território ao qual você deseja atribuir agentes.
3. Na lista relacionada às associações de agentes, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Associação de territórios

Campos	Descrição
Território	Nome do território.
Tipo de associação	Tipo de agente do território, como agente primário ou secundário.
Usuário	Nome do agente.
Equipe	Nome da equipe. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) está ativado.
De	A partir da data em que o agente começa a trabalhar no território.
Para	Vigente até a data para um agente terminar o trabalho no território.

5. Selecione **Enviar**.
   O agente é adicionado diretamente a um território pela duração especificada.

Resultado

Os agentes aparecem na lista relacionada **Associações de agentes** quando você abre o registro de território. Os expedidores podem atribuir tarefas manual ou automaticamente a agentes associados ao território.

Adicionar equipes a um território

Adicione equipes diretamente aos territórios, permitindo que membros de seus territórios ingressem nas equipes instantaneamente e lide com as tarefas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para trabalhar com equipes em territórios, você precisa ativar o plug-in Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).

A seguir estão as duas maneiras de criar equipes:

1. Manual: você pode escolher agentes de qualquer território do qual seja membro para formar uma equipe. É como montar sua própria equipe para um trabalho específico.
2. Automático: o agendamento dinâmico lida com a criação automática de equipe. Quando o agendamento dinâmico é selecionado como um método de programação, o sistema pode criar equipes por conta própria quando necessário, economizando tempo e esforço. Ele faz isso extraindo agentes do território vinculado à tarefa de ordem de serviço específica, garantindo que as pessoas certas sejam atribuídas ao trabalho certo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território para o qual você deseja atribuir equipes.
3. Atribua uma equipe para o território.
   - Selecione uma equipe existente.
   - Crie uma nova equipe selecionando **Novo** na lista relacionada de associações de equipe.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	A partir da data em que a equipe começa a trabalhar.
Para	Vigente até o momento para a equipe terminar o trabalho.

5. Selecione **Enviar**.
   A equipe é adicionada diretamente a um território pela duração especificada.

Tradução automática

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

Resultado
A equipe se torna visível na lista relacionada **Membros da equipe** do registro do território.

O que Fazer Depois
Os expedidores podem atribuir equipes para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes.

Adicionar agentes sugeridos a um território

Veja os agentes sugeridos de um território específico e adicione-os diretamente a um território.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Na lista **Territórios de serviço de campo**, selecione **Todos**.
4. Clique no território para o qual você deseja exibir os agentes sugeridos e adicione-os ao território.
   O registro de território aparece em uma nova guia.
5. Clique no ícone Agentes sugeridos ( ).
   A lista **Membros disponíveis** aparece com os agentes sugeridos.
6. Selecione **Adicionar** no cartão do agente.
   A mensagem aparece quando o usuário foi adicionado ao território.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   O agente é adicionado ao território e aparece na guia **Associações de agentes**.
8. Defina a duração do trabalho dos agentes.
   a. Na guia **Associações de agentes**, abra o registro do agente.
   b. Selecione a guia **Cronogramas do agente** e clique em **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Programação de trabalho do agente

Campos	Descrição
Da data	Data de início da duração do trabalho no território.
Até a presente data	Data de término da duração de trabalho do território. Para obter mais informações, consulte `sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date` em Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de territórios.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Selecione a programação de trabalho. Por exemplo, das 8h às 17h.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Tipo	Selecione **Trabalho primário** para o agente como contato primário do território selecionado.

d. Selecione **Save** (Salvar).
A duração de trabalho do agente é especificada para o território.

Adicionar gerentes a um território

Adicione gerentes e forneça acesso a um território para gerenciar um território ou gerenciar recursos de um território atribuído.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar diferentes tipos de gerentes a um território:

- Gerente primário: o gerente primário são os gerentes permanentes de um território dedicado.
- Gerente secundário: o gerente secundário pode melhorar e gerenciar o território quando o gerente primário não está disponível.
- Gerente de território: o gerente de território pode acessar e gerenciar todos os territórios.
- Gerente de recursos: o gerente de recursos tem acesso restrito somente para gerenciar recursos e criar territórios secundários no território atribuído.

Para entender a diferença entre os tipos de gerente e seus direitos de acesso, consulte Gerenciando territórios e agentes no console de Planejamento de territórios e Serviço de campo Componentes do Planejamento de territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território ao qual você deseja atribuir gerentes.
3. Na lista relacionada aos gerentes de território, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Gerente de território

Campos	Descrição
Território	Nome do território.
Tipo de associação	Tipo de gerente do grupo, seja gerente de território ou gerente de recursos, que define o acesso e a prioridade para atribuições em um território. **Nota:** Você pode adicionar um gerente de recursos somente por uma duração especificada.
Gerente	Nome do gerente.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Primário	Opção para indicar se o gerente se destina principalmente a todas as atividades no território. **Nota:** Não selecione a opção se quiser adicionar um gerente secundário por uma duração especificada.
De	Gerencie o território a partir da data selecionada.
Para	Gerencie o território até a data selecionada.

5. Selecione **Enviar**.
   O gerente é adicionado ao território e pode acessar o console de Planejamento de territórios para gerenciar o território atribuído e os territórios secundários relacionados.

Resultado
O gerente aparece na lista relacionada **de Gerentes de território** quando você abre o território.

Modificar a associação de recursos de agentes ou equipes associadas a um território

Modifique a associação de territórios de agentes ou equipes para disponibilizá-los para trabalhar em um território por um determinado período, defina sua prioridade ao atribuir tarefas ou marque-os como inativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todos os recursos de agente e equipe no grupo de atribuição associado a um território estão disponíveis para trabalhar nesse território por padrão. Você pode modificar sua associação tornando-os inativos para evitar a atribuição de tarefas a eles ou definir seu tipo de associação de território como primário ou secundário. Recursos com uma associação primária são priorizados sobre recursos com uma associação secundária ao atribuir tarefas.

Nota:

- Você pode personalizar a associação somente de agentes e equipes que pertencem ao grupo de atribuição associado ao território.
- Você deve ativar o plug-in Field Service Crew Operations para exibir e personalizar a associação da equipe. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Operações da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. No painel Territórios, selecione o território.
   O registro do território é exibido.
3. Modifique a associação desejada.
   - Para modificar a associação de agentes, selecione a guia **Associação de agentes**.
   - Para modificar a associação da equipe, selecione a guia **Associação da equipe**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Adicionar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Substituição de associação de território

Campos	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente para o território do qual o agente ou a equipe é membro.
Usuário	Nome do agente cuja associação você deseja mudar. Este campo está disponível somente quando uma equipe não está selecionada no campo **Equipe**.
De	Data a partir da qual o recurso está disponível para trabalhar no território.
Ativo	Opção para indicar se o recurso está disponível para trabalhar no território.
Tipo de associação	Tipo de associação do recurso, primária ou secundária. Por exemplo, se um recurso fizer parte de dois territórios simultaneamente, atribua uma associação primária ao recurso para o território um e uma associação secundária para o outro território.
Equipe	Nome da equipe cuja associação você deseja mudar. Este campo está disponível somente quando um agente não está selecionado no campo **Usuário**.
Para	Data até a qual o recurso está disponível para trabalhar no território.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A disponibilidade e a associação do agente ou da equipe foram modificadas.

Habilitar o modelo de território Serviço de campo

Ative o modelo de território para exibir o campo **Território** no formulário de tarefa de ordem de serviço para que a tarefa possa ser atribuída a um agente ou equipe associada ao território selecionado. O modelo de território mantém um registro de territórios mapeados para ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Ative o plug-in Serviço de campo Planejamento de territórios (com.snc.fsm_territory_planning). Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Modelo de território**.
2. Abra o modelo de território Field_Service_Territories.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Depois de ativar o modelo de território Serviço de campo, o campo **Território** é adicionado ao formulário de tarefa de ordem de serviço. Ele permite que você atribua tarefas a agentes ou equipes em territórios específicos.

O calendário do agente é filtrado com base em territórios no Espaço do expedidore a propriedade do sistema **Tipo de qualificador da Otimização de programação** é definida automaticamente como **Território**. Para obter mais informações, consulte Propriedades de otimização de programação.

Além disso, com a regra de consulta *sn_fsm.use_query_rules* ativa, agentes, expedidores e qualificadores podem visualizar as tarefas de ordem de serviço se elas forem criadas em seus territórios, garantindo a segurança dos dados.

Configuração do Serviço de campo Eficiência do agente

Configure Serviço de campo Eficiência do agente para definir Eficiência do agente critérios e valores para agentes e calcular com mais precisão a duração do trabalho para uma tarefa de ordem de serviço ou combinação de tarefas.

Serviço de campo eficiência do agente é o ritmo no qual um agente pode concluir um tipo de tarefa de ordem de serviço. Os valores de Eficiência do agente para critérios de eficiência variam de 0 a 2, em que um valor de 1 significa que o agente conclui essas tarefas dentro do intervalo de tempo padrão. Um valor acima de 1 sugere que o agente conclui essas tarefas mais rápido do que a média, enquanto um valor abaixo de 1 indica que o agente leva mais tempo do que o tempo normal necessário para concluir a tarefa. Serviço de campo A Eficiência do agente para um agente pode ser definida para vários critérios.

Serviço de campo A Eficiência do agente usa a seguinte fórmula para calcular a duração de trabalho estimada com base na duração de trabalho planejada e na eficiência do agente:

`Duração de trabalho estimada = Duração de trabalho planejada/Eficiência do agente`

Objetivo: garantir que o agente mais adequado seja atribuído à tarefa, considerando a eficiência dos agentes para essas tarefas específicas e estime com precisão a duração do trabalho.

Suponha que haja duas tarefas de ordem de serviço qualificadas prontas para serem expedidas, uma para reparo de laptop e outra para instalação de máquina de MRI.

Tabela Eficiência 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.

Técnico	Critério de eficiência do agente	Eficiência do agente	Duração planejada para o trabalho	Duração de trabalho estimada
Antonio Roy	Instalação de máquina de MRI	0,5	60 minutos	120 minutos
Cindy Liza	Reparo de laptop	0,6	60 minutos	100 minutos
Cindy Liza	Instalação de máquina de MRI	0,8	60 minutos	75 minutos
Alisa Chinoy	Reparo de laptop	0,8	60 minutos	75 minutos
Raio William	Reparo de laptop	1.2	60 minutos	50 minutos
Alex-Ray	Reparo de laptop	1	60 minutos	60 minutos

Explicação: para a tarefa de ordem de serviço de reparo de laptop, o técnico mais adequado é Raio William porque ele conclui esse tipo de tarefa 10 minutos antes da duração planejada do trabalho.

Para a tarefa de instalação da máquina de MRI, a técnica mais adequada é Cindy Lisa.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Eficiência do agente são:

1. Ativar Serviço de campo Eficiência do agente

   Ativar o plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency) requer a função de administrador.

2. Criar ou modificar Eficiência do agente critérios
3. Atribuir um valor Eficiência do agente a agentes
4. (Opcional) Criar ou modificar uma regra de determinação Eficiência do agente
5. (Opcional) Configure Serviço de campo Eficiência do agente com o Agendamento dinâmico para atribuir tarefas automaticamente aos agentes. Para obter mais informações, consulteConfigurando o Agendamento dinâmico .
6. (Opcional) Configure Serviço de campo Eficiência do agente com Recomendações de tarefas inteligentes para recomendar a tarefa mais adequada para um agente com base na eficiência. Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações de tarefas inteligentes.

Ativar Serviço de campo Eficiência do agente

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Eficiência do agente:

- Plug-ins
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar ou modificar Eficiência do agente critérios

Crie ou modifique Serviço de campo Eficiência do agente critérios para avaliar a eficiência do agente e calcular a duração do trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Critérios de eficiência do agente**.
2. Crie um novo critério ou atualize um critério existente.
   - Para criar um novo critério, selecione **Novo**.
   - Para modificar um critério, selecione seu nome.
3. No formulário, preencha ou modifique 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.

Eficiência do agente critério

Campo	Descrição
Nome	Nome do critérioEficiência do agente.
Tabela de tarefas	Tabela para a qual o critério é criado. Este valor deve ser Tarefa de ordem de serviço [wm_Task].
Ativo	Opção para ativar o critério.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O critério Eficiência do agente foi criado ou as modificações foram salvas.

O que Fazer Depois
Criar ou modificar uma regra de determinação Eficiência do agente

Atribuir um valor Eficiência do agente a agentes

Atribua um valor de eficiência e critérios Serviço de campo Eficiência do agente aos agentes para calcular com mais precisão a duração do trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Valores de eficiência do agente**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Eficiência do agente valor

Campo	Descrição
Agente	Nome do agente.
Critérios de eficiência do agente	Eficiência do agente critério.
Eficiência	Eficiência do agente valor que varia de 0 a 2.
Ativo	Opção para ativar o critério Eficiência do agente e seu valor.

4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** Exibir o registro navegando até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Valores de eficiência do agente**.

Resultado
O valor Eficiência do agente é atribuído ao 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.

Criar ou modificar uma regra de determinação Eficiência do agente

Crie ou modifique uma regra de determinação Eficiência do agente para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma regra de determinação Eficiência do agente atribui automaticamente critérios de Eficiência do agente a uma tarefa de ordem de serviço qualificada. A Recomendação inteligente de tarefas usa Eficiência do agente regras de determinação para recomendar as tarefas mais adequadas para um agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Regras de determinação da eficiência do agente**.
2. Crie ou modifique uma regra de determinação.
   - Para criar uma nova regra, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma regra, selecione seu nome.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Regra de determinação da eficiência do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra.
Aplicação	Aplicação à qual a regra se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Global** e não pode ser modificado.
Tipo	O tipo da regra de determinação. ○ **Simples**: uma regra de determinação simples que usa uma ou mais condições de filtro. ○ **Avançado**: uma regra de determinação que usa um script.
Ativo	Ativa a regra de determinação.
Tabela de origem	A tabela à qual esta regra de determinação se aplica.
Ordem	A prioridade da regra de determinação. Regras de determinação com valores de ordem inferior são aplicadas primeiro.
Condição	Uma ou mais condições para determinar as tarefas de ordem de serviço às quais esta regra de determinação se aplica. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Tipo** é selecionado em **Simples**.
Critérios de eficiência do agente	O critério de Eficiência do agente ao qual a regra de determinação se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Este campo aparece somente quando **Tipo** é selecionado em **Simples**.
Script	Um script para definir os detalhes da regra de determinação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Tipo** é selecionado em **Avançado**.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A regra de determinação foi criada.

O que Fazer Depois
Atribuir um valor Eficiência do agente a agentes

Configuração de um calendário do agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Visão geral da configuração

Você pode configurar o seguinte para um calendário do agente:

- Criar uma configuração de evento para um calendário do agente

  Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

- Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico

  Crie um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

- Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

  Crie eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

- Criar uma programação para usar com o calendário do agente

  Crie uma programação para usar com o calendário do agente.

Tópicos relacionados

Calendário do agente de gestão

Usar o calendário 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.

Criar uma configuração de evento para um calendário do agente

Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

A entrada de programação usa a tabela Período de programação [cmn_schedule_span] para armazenar diferentes tipos de eventos.

Os seguintes tipos de entradas de programação para configurações de tipo de evento estão disponíveis por padrão:

- Evento — Compromisso
- Evento — Excluído
- Evento — Reunião
- Evento — Telefone
- Evento — Folga
- Evento — Outro

Essas configurações estão inativas por padrão. Você pode ativar uma configuração navegando até **Agenda do agente** > **Configuração de evento**, selecionando uma configuração de tipo de evento e definindo o campo **Ativo** como **verdadeiro** para um ou mais tipos de configuração de evento que você deseja ativar. Cada configuração é exibida como um tipo de evento separado no calendário da equipe.

Função necessária: agent_schedule_admin

Procedimento

1. Navegar até **Agenda do agente** > **Configuração de evento** e execute uma das ações a seguir.

2. Preencha os campos no formulário de configuração de evento, conforme necessário.

Formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para esta configuração.
Rótulo da configuração	Nome exibido para este evento no calendário do agente.
Tema de cores	Cor usada para exibir este tipo de programação no calendário do agente.
Configuração	
Configuração	Método de definição para esta configuração. ○ **Simples:** use o Construtor de condições para definir esta configuração. ○ **Com script:** use scripts avançados para definir esta configuração.
Tabela	A tabela em que as tarefas para este tipo de configuração são armazenadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Filtro	Use o Construtor de condições para criar as condições desejadas para o tipo de tarefa selecionado. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso inclui um filtro no campo **Estado** da tarefa para exibir somente as tarefas que estão abertas.
Campo de usuário	Um campo da **Tabela** que fornece o usuário atribuído à tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Atribuído** a da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente para o usuário selecionado neste campo.
Tipo de evento	Tipo de entrada de programação.
Campo exibir	Um campo da **Tabela** que fornece as informações a serem exibidas para este tipo de evento no calendário do agente. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Assunto** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, o assunto da tarefa aparece no calendário do agente.
Campo data de início	Um campo da **tabela** que fornece a data de início da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Início esperado** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente a partir da data e hora especificadas neste campo.
Campo data de término	Um campo da **Tabela** que fornece a data de término da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Data de vencimento** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente que termina na data e hora especificadas neste campo. **Nota:** Como o administrador da Agenda do agente pode selecionar qualquer campo da **Tabela de tarefas** para o **Campo de data de início** e o **Campo de data de término**, é possível que a data de término seja anterior à data de início. Nesse evento, a tarefa é exibida no calendário do agente entre os dois pontos no tempo.
Script	Use scripts avançados para criar a configuração do evento. **Nota:** Este campo está disponível quando o valor **com script** é selecionado no campo **Configuração**.

3. Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criou a configuração a partir de uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
- Se você criou uma nova configuração, clique em **Enviar**.

Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador da Agenda do agente podem criar eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agentes e técnicos normalmente adicionam eventos pessoais aos próprios calendários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Eventos Pessoais de Agente**.
2. Selecione a programação pessoal para o agente desejado.
3. Na lista relacionada **Entradas de programação**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Entrada de programação, conforme necessário.

Formulário Entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Folga - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Tentativa ○ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de casos.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Repetições	Crie um evento de repetição selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não se repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anual
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana ○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções: ○ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semana flutuante**, **Dia flutuante**e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

5. 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.

Configurando Serviço de campo operações de equipe

Crie, modifique e habilite equipes e seus requisitos para concluir tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe de agentes.

Depois que um administrador identifica o tipo de trabalho que requer uma equipe, o requisito pode ser designado a partir do formulário de tipo de trabalho e do modelo de ordem de serviço. Sempre que uma ordem de serviço é criada usando o modelo ou o tipo de trabalho é selecionado na tarefa que requer uma equipe, o campo **Precisa de equipe** é habilitado automaticamente. Este campo permite que os expedidores programem e enviem uma equipe para tarefas de ordem de serviço criadas usando os modelos de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre como habilitar requisitos de equipe a partir de modelos de ordem de serviço, consulte Criar um modelo de ordem de serviço.

Um administrador ou expedidor pode selecionar a opção **Precisa de equipe** no formulário de tarefa de ordem de serviço se uma equipe for necessária para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Esta seleção pode ser feita quando a tarefa está no estado Rascunho, Atribuído ou Expedição Pendente se uma equipe precisar concluir uma tarefa de ordem de serviço.

Ative o plug-in Serviço de campo Crew Operations para adicionar a opção **Precisa de equipe** ao formulário de tarefa de ordem de serviço, ao formulário de tipo de trabalho e aos modelos de ordem de serviço.

Programação dinâmica para operações da equipe

A atribuição automática de tarefas no agendamento dinâmico está habilitada para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe. Novos critérios são definidos nas configurações de agendamento dinâmico para incluir tarefas de ordem de serviço com o requisito de equipe habilitado. Esses critérios são definidos para executar as seguintes ações em tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe:

- A lista relacionada a Filtros de tarefa inclui:

  Tarefas de compromisso da equipe

  Este filtro é específico para a tarefa que requer uma equipe e tem uma janela de compromisso

  Atribuição da equipe: tarefas de ordem de serviço de expedição pendentes

  Este filtro é específico para a tarefa que requer equipe e está no estado Expedição Pendente.

  Agentes para tarefas de equipe

  Este filtro é específico para a tarefa que requer que a equipe sugira os agentes qualificados. O critério selecionado no filtro determina quais agentes são recomendados para a tarefa de equipe.

  Os filtros de tarefa avaliam as tarefas de ordem de serviço e as programam automaticamente quando exigem uma equipe.
- Uma restrição ajuda a impedir o cancelamento da atribuição da tarefa quando ela requer uma equipe.
- O recurso de atribuição automática ajuda a evitar a atribuição de tarefas aos agentes que fazem parte de uma equipe ao mesmo tempo em que a tarefa está definida para ser programada.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Operações de equipe são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ativar Serviço de campo Operações da equipe

   Você pode ativar o plug-in Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) para a Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados à ServiceNow Store, caso ainda não estejam instalados.

2. Criar equipes no Gestão de serviços de campo

   Crie equipes para atribuir tarefas de ordem de serviço a um grupo predefinido de agentes.

3. Adicionar habilidades a uma equipe

   Adicione habilidades a uma equipe para que você entenda quais equipes estão corretas para tarefas de ordem de serviço que exigem habilidades exclusivas.

4. Adicionar uma habilidade de equipamento

   Designe habilidades como habilidades relacionadas ao equipamento para que, quando uma tarefa que requer habilidades de equipamento for atribuída, as habilidades de equipamento corretas possam ser selecionadas.

5. Criar equipes específicas de tarefa ad hoc

   Crie uma equipe ad-hoc específica para uma tarefa se as equipes existentes não estiverem disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas.

6. Atualizar o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço

   Adicione ou atualize o número de agentes para executar um tipo específico de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

7. Adicionar Serviço de campo membros da equipe

   Adicione agentes a uma equipe de serviço de campo conforme necessário.

8. Configure a função de líder para identificar líderes de equipe

   Identifique um líder de equipe se um não for especificado pelo expedidor, adicionando habilidades à função de líder.

Tópicos relacionados

Como usar operações da Equipe de serviço de campo

Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Ativar Serviço de campo Operações da equipe

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem 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

Serviço de campo Crew Operations requer o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]. Para obter mais informações sobre como ativar a Gestão de serviços de campo, consulte Ativar Gestão de serviços de campo. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo o Crew Operations.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo o Crew Operations:

- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes de Operações da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. **Opcional:** Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **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.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O plug-in Serviço de campo Crew Operations, quando ativado com sucesso, adiciona a propriedade `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` às propriedades do sistema Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Crie equipes para atribuir tarefas de ordem de serviço a um grupo predefinido de agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As equipes podem ser definidas com base no tipo de trabalho necessário, na localização geográfica e nas habilidades necessárias. Se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, você poderá escolher os agentes associados aos territórios ao criar uma equipe.

Procedimento

1. Navegue até o módulo **Minhas equipes** com base na sua função.
   - Gerente: navegar até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
   - Expedidor: navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minhas equipes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe. **Nota:** Esse campo é obrigatório.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	A partir da data em que a equipe começa a trabalhar.
Para	Vigente até o momento para a equipe terminar o trabalho.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A equipe é criada com os registros da lista relacionada a Grupos, Habilidades e Membros. Se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, a lista relacionada **Associações de territórios** aparecerá com a lista de territórios associados à equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilidades a uma equipe

Adicione habilidades a uma equipe para que você saiba quais equipes são certas para tarefas de ordem de serviço que exigem habilidades exclusivas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe na lista à qual você deseja adicionar habilidades.
3. Na lista relacionada Habilidades, selecione **Adicionar**.
4. Selecione o ícone Bloquear.
5. Em selecionar registro de destino, pesquise a habilidade que você deseja adicionar à equipe.

   Nota:
   Você pode adicionar mais de uma habilidade por linha, mas se adicionar, não poderá adicionar um nível de habilidade para habilidades que estão na mesma linha.

6. **Opcional:** Selecione um nível de habilidade.
7. Em Quantidade, selecione o número de agentes na equipe que têm essa habilidade.

   Nota:
   O tamanho da equipe deve ser maior ou igual à quantidade de habilidades atribuídas a ela. Você não pode ter mais habilidades atribuídas a uma equipe do que agentes na equipe.

8. Selecione **Enviar**.

Adicionar uma habilidade de equipamento

Designe habilidades como habilidades relacionadas ao equipamento para que, quando uma tarefa que requer habilidades de equipamento for atribuída, as habilidades de equipamento corretas possam ser selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Selecione a habilidade que você deseja designar como uma habilidade de equipamento.
3. Em **Contém habilidades**, selecione **Editar**.
4. Em **Coleção**, pesquise e selecione Habilidades de equipamento.
5. Selecione o ícone Adicionar ( ).
6. Selecione **Save** (Salvar).

Criar equipes específicas de tarefa ad hoc

Crie uma equipe ad hoc específica para uma tarefa se as equipes existentes não estiverem disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe estará disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- O grupo de expedição está selecionado.
- A opção **Precisa de equipe** está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema o redirecionará para a equipe existente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Tarefas de ordem de serviço.**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço que está no estado **Expedição pendente**.
3. Clique em **Criar equipe**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe foi criada. Por exemplo, WOT9001007 Equipe.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, Equipe para trabalhar em WOT9001007.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma equipe específica de tarefa ad hoc é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Designados da tarefa.

Atualizar o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço

Adicione ou atualize o número de agentes para executar um tipo específico de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher
Você deve selecionar a opção **Precisa de equipe** na tarefa de ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho mínimo padrão da equipe é 2.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço da lista que está no estado **Rascunho** ou **Expedição pendente**.
3. Na lista relacionada **Requisito de equipe**, insira o número de agentes necessários nos campos **Tamanho mínimo da equipe** e **Tamanho recomendado da equipe**.

   Nota:
   - O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
   - O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

4. Clique em **Salvar**.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe

Adicione agentes a uma equipe Serviço de campo conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um líder de equipe pode fazer parte de várias equipes planejadas em intervalos de tempo sem interseção.

Procedimento

1. Navegue até o módulo **Minhas equipes** com base na sua função.
   - Gerente: navegar até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Minhas equipes**.
   - Expedidor: navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **> Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe da lista à qual você deseja adicionar membros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na lista relacionada Membros, clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membro da equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente de serviço de campo.
Função	Função definida para um agente. Por exemplo, Membro.
Vigente a partir de	Data de início a partir do momento em que o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 2022-04-25.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 2022-04-29.
Ativo	Opção para indicar se o membro está associado à equipe.

5. Clique em **Enviar**.
6. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 5 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Configure a função de líder para identificar líderes de equipe

Identifique um líder de equipe se um não for especificado pelo expedidor, adicionando habilidades à função de líder.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as equipes devem ter um líder. Os expedidores podem atribuir um líder a uma equipe ou usar os requisitos de recursos para designar uma habilidade que o líder da equipe deve ter para ser atribuído como o líder da equipe.

Se o expedidor não atribuir o líder a uma equipe ou indicar uma habilidade de líder necessária nos requisitos de recursos, as habilidades incluídas na função de líder serão usadas para determinar o líder da equipe. As habilidades são correspondidas com as habilidades dos agentes disponíveis.

Para obter mais informações sobre como adicionar requisitos de recursos a uma tarefa, consulte Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Capture o sys_id da habilidade que você deseja adicionar à função de líder.
   a. Clique com o botão direito do mouse no nome da habilidade e selecione **Copiar sys_id**.
   b. Cole o ID em um arquivo de trabalho.
   c. **Opcional:** Adicione mais de uma habilidade à função de líder repetindo esta etapa.
3. Selecione **Todos** e insira `sys_properties_list.do` no navegador de filtros.
   a. Na coluna **Nome**, pesquise a função de líder `sn_fsm_crew.crew.leader.skill`.
   b. Selecione o nome da função.

   Nota:
   Selecione**aqui**se vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.

4. No campo **Valor**, insira uma vírgula após o último valor e cole a habilidade sys_id que você copiou.
5. Selecione **Atualizar**.

Como configurar capacidades do prestador de serviço

Configure interações com empresas prestadoras de serviço, seus gerentes e agentes com a Gestão de prestadores de serviços. Além disso, o Contractor Marketplace permite que você envie tarefas para um mercado quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

Visão geral da configuração

Se você tiver prestadores de serviços, poderá configurar os seguintes recursos:

- Configuração da Gestão de prestadores de serviço

  Você pode configurar a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas prestadoras de serviço e seus gerentes e agentes.

- (Opcional) Configuração do Serviço de campo marketplace

  Você pode configurar o Contractor Marketplace para permitir que os expedidores enviem tarefas para o marketplace quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

Para obter mais informações sobre o Contractor Mobile, consulte RecursoField Service Contractor for mobile da aplicação Now Mobile Agent.

Configuração da Gestão de prestadores de serviço

Você pode configurar a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas prestadoras de serviço e seus gerentes e agentes.

Use a Gestão de prestadores de serviço para configurar interações com empresas prestadoras de serviço, seus gerentes e agentes e atribuições de tarefa de ordem de serviço a serem executadas nos locais do cliente. Adicione empresas contratadas e gerentes externos, integre e desligue agentes externos e crie grupos de trabalho para agentes de campo externos.

Você pode usar a configuração assistida para percorrer a configuração inicial das tarefas de gestão de prestadores de serviços no pedido ou acessá-las separadamente, 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.

Tópicos relacionados

- Portal do prestador de serviço
- Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço
- Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviço
- Solicitação e recebimento de peças necessárias

Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviço

Ative o Serviço de campo plug-in Gestão de prestadores de serviços (com.snc.fsm_contractor_management) para usar a aplicação Gestão de prestadores de serviços. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços está disponível somente para clientes licenciados para a aplicação Gestão de serviços de campo.

A ativação do plug-in Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços (com.snc.fsm_contractor_management) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Nota:
Para utilizar a automação, o plug-in Agendamento dinâmico deve ser instalado e a **propriedade Usar filtros de tarefa para determinar tarefas do prestador de serviço** em Configuração de serviço de campo deve ser habilitada.

Plug-ins para Serviço de campo Gestão de prestadores de serviço

Plug-in	Descrição
Base do prestador de serviço [com.snc.outsourced_service_provider].	Permite que um provedor de serviços terceirizado use as tabelas, funções e controles de acesso.

As funções são instaladas com Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços.

Para obter mais informações, consulte Componentes da Gestão de prestadores de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.fsm_contractor_management.
3. Clique em **Ativar**.

Integrar uma empresa contratada

Integre uma empresa contratada para terceirizar tarefas de serviço de campo. A empresa contratada envia seus funcionários para o local do cliente para executar as tarefas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de uma empresa prestadora de serviço por meio do **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** configuração assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de provedores de serviço terceirizados

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa contratada.
Gerente	Gerente interno da empresa selecionado em uma lista suspensa.
Telefone	Número de telefone da empresa.
Fax	Número de fax da empresa.
Site	Endereço web da empresa.
Rua	Endereço para correspondência da empresa.
Cidade	Cidade em que a empresa está localizada.
Estado/província	Estado ou província em que a empresa está localizada.
CEP	CEP ou código postal da empresa.
País	Nome do país em que a empresa contratada externa está localizada.
Tipo de provedor de serviço	Provedor de serviço de campo.
Anotações	Quaisquer informações sobre a empresa que seriam úteis para outras pessoas.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A empresa prestadora de serviço externa foi integrada com sucesso.

Integrar um gerente externo

Integre um gerente de uma empresa contratada para gerenciar, revisar e atribuir a terceirização e as atribuições de tarefas de ordem de serviço aos agentes de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de um gerente externo por meio do **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** 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.

assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa contratada da qual você deseja integrar um gerente.
3. Clique em **Integrar gerente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do gerente.
Sobrenome	Sobrenome do gerente.
Ativo	Opção para tornar este gerente o gerente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do gerente.
Fuso horário	Fuso horário do local do gerente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do gerente.
Telefone celular	Número do celular do gerente.
Foto	(Opcional) Foto do gerente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O sistema envia um e-mail para o gerente recém-integrado que inclui um URL a ser usado para fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Criar um grupo de trabalho para agentes de campo externos

Crie grupos para atribuir trabalho a agentes de campo externos com base em seus requisitos, como habilidades, localização e modelos de produto, para que você possa encaminhar tarefas de ordem de serviço para os agentes de campo mais qualificados

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Grupos de trabalho externos são gerenciados por gerentes internos e externos.

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa prestadora da qual você deseja criar um grupo de trabalho.
3. Clique em **Criar grupo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de trabalho.
Gerente	Gerente ou lead do grupo.
Taxa por hora	Valor cobrado por hora que é usado para calcular os custos de recursos planejados e reais de uma tarefa.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um grupo de fornecedores da empresa contratada foi criado com sucesso.

Adicionar grupos de atribuição externa ao grupo de expedição

Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição para atribuir tarefas de ordem de serviço diretamente a esses grupos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Abra um grupo de expedição da lista à qual você deseja adicionar grupos de atribuição externa.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição cobertos, clique em **Novo**.
4. 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.

Dependência de Grupos de Ordem de Serviço

Campo	Descrição
Grupo de expedição	Preenchido automaticamente com o nome do grupo de expedição ao qual você está adicionando um grupo de fornecedores externos.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de fornecedores externos que será adicionado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Integrar um agente externo

Integre um agente para que a empresa prestadora de serviço atribua as tarefas da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente interno da empresa pode integrar agentes de serviço de campo para as empresas contratadas de terceiros. Esses agentes integrados são conhecidos como agentes externos e responsáveis por executar as tarefas de ordem de serviço atribuídas no local do cliente.

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em uma empresa prestadora de serviço na lista para a qual você deseja integrar um agente de serviço de campo.
3. Clique em **Integrar agente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente
Ativo	Opção para tornar este agente o agente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do agente.
Fuso horário	Fuso horário para o local deste agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial 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.

Campo	Descrição
Telefone celular	Número de telefone celular do agente.
Foto	Foto do agente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o acompanhamento da localização em tempo real do agente.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O sistema envia um e-mail para o agente recém-integrado que inclui um URL para redefinir a senha ao fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço pela primeira vez.

Desligar um agente externo

Desligar gerentes ou agentes externos da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar
Antes de desligar um gerente ou um agente, certifique-se de que eles não estejam atribuídos a nenhuma tarefa e remova-os manualmente dos grupos de atribuição e depósitos atribuídos.

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente ou agente desligado não pode fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço e não recebe nenhuma notificação por e-mail ou SMS.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Na lista de provedores de serviço de campo, clique em uma empresa contratada da qual você deseja desligar um agente.
3. Clique na guia **Contatos**.
4. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique em um agente que você deseja desligar.
5. Clique em **Desligar agente**.

Resultado
O gerente ou agente externo é removido de todos os grupos atribuídos.

Adição de gerentes adicionais

A nomeação de gerentes adicionais em sua organização garante a continuidade do trabalho na ausência de um gerente primário.

Você pode nomear gerentes adicionais para os grupos de atribuição externa de empresas prestadoras de serviço.

Funções e responsabilidades de gerentes adicionais:

Gerente 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.

- Integrar empresas contratadas e seus funcionários
- Aprovar ou rejeitar solicitações de integração de agentes
- Atribuir trabalho às empresas contratadas e sua força de trabalho
- Rastreie o andamento das tarefas de ordem de serviço atribuídas às empresas prestadoras de serviço usando o painel do prestador de serviço.

Gerente externo

- Integrar agentes para empresas contratadas
- Atribua e gerencie tarefas de ordem de serviço aos agentes do prestador de serviço usando o Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Nota:
Um agente desligado será excluído automaticamente da função de gerente adicional se for atribuído a. Para obter mais informações, consulte Desligar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Adicionar gerentes internos adicionais

Nomeie gerentes internos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar empresas contratadas e seus funcionários na ausência de seu gerente de prestador de serviço interno primário.

Antes de Iniciar

Atribua a função wm_int_contractor_manager ao funcionário de uma empresa interna que você deseja adicionar como gerente interno adicional. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Função necessária: admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa prestadora de serviço na lista **Provedores de serviços terceirizados**.
3. Na lista relacionada Gerentes de prestador de serviço interno, clique em **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.

   Nota:
   A lista de coleta exibe os usuários somente com a função wm_int_contractor_manager.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O gerente interno adicional é adicionado à empresa.

Adicionar gerente externo adicional

Nomeie gerentes externos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar os agentes e o trabalho de empresas contratadas na ausência de um gerente externo primário da empresa contratada.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, wm_admin ou wm_int_contractor_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.

Atribua a função wm_ext_agent ao funcionário de uma empresa externa que você deseja adicionar como gerente externo adicional. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Nota:
O agente a ser nomeado como gerente externo adicional deve ser membro do grupo de atribuição do mesmo provedor de serviços terceirizado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente interno de uma empresa pode integrar agentes de serviço de campo para empresas contratadas e também indicá-los como gerentes externos adicionais para gerenciar as atividades gerenciais das empresas contratadas.
O gerente externo da empresa contratada também pode atribuir a função de gerente adicional a um agente de serviço de campo durante a integração ou posteriormente. Para obter mais informações, consulte Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço e Atribuir atribuições de gerente adicionais a um agente.

Este procedimento explica como um gerente interno pode integrar gerentes externos adicionais usando Now Platform.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa prestadora de serviço na lista **Provedores de serviços terceirizados**.
3. Na lista relacionada Grupos, abra o grupo de atribuição para o qual você deseja nomear um gerente adicional. Por exemplo, Acme Services.
4. Na lista relacionada Gerentes adicionais, clique em **Editar**.
5. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

O gerente externo adicional é adicionado à empresa.

Configuração do Serviço de campo marketplace

Você pode configurar o Contractor Marketplace para permitir que os expedidores enviem tarefas para o marketplace quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

Visão geral da configuração

1. Ativar Serviço de campo o marketplace
2. Criar um método de compromisso do marketplace

Ativar Serviço de campo o marketplace

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo do Marketplace (com.snc.fsm_place) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo o Marketplace:

Tradução automática

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

- Tabelas
- Funções
- Propriedades do sistema
- Regras de negócio
- Inclusões de script

Para obter mais informações, consulte ComponentesServiço de campo do mercado.

Nota:
Para utilizar a automação no mercado de serviço de campo, o plug-in Agendamento dinâmico deve ser instalado e a **propriedade Usar filtros de tarefa para determinar tarefas do prestador de serviço** deve estar habilitada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo do Marketplace (com.snc.fsm_place) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar um método de compromisso do marketplace

Crie um método de compromisso com o mercado para especificar como os prestadores de serviço respondem às solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os métodos de envolvimento do mercado determinam os critérios aos quais os prestadores de serviços podem responder para solicitações. Serviço de campo O marketplace vem instalado com os seguintes métodos:

Métodos de compromisso do mercado

Método de compromisso	Descrição
Aceitação de tarefa	O método de compromisso de aceitação de tarefa encerra a solicitação após a duração

Tradução automática

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

Métodos de compromisso do mercado

Método de compromisso	Descrição
	definida. Os participantes podem aceitar ou rejeitar solicitações.
Baseado em tempo e custo	O método de compromisso baseado em tempo e custo é encerrado após a duração definida e permite que os participantes compartilhem estimativas de tempo ou custo para a solicitação.
Baseado em custo	O método de compromisso baseado em custo permite que os participantes respondam com detalhes de custo para a solicitação. A solicitação é enviada gressivamente com base na aceitação ou na duração de espera especificada, o que ocorrer primeiro.
Atribuir automaticamente na aceitação	O método de compromisso Atribuição automática ao aceitar encerra a solicitação e a atribui automaticamente quando um prestador de serviço qualificado aceita a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. No campo **Pesquisar**, insira **marketplace_engagement_method**.
3. Selecione **Método de compromisso do marketplace**.
4. Selecione **Mostrar lista**.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de método de compromisso do marketplace

Campo	Descrição
Nome	Nome do método de compromisso.
Descrição	Descrição do método de compromisso.
Tempo de lead	Tempo após o qual a solicitação do marketplace está pronta para respostas
Avanço progressivo	Usando a classificação do prestador de serviço, o envia de forma incremental a solicitação para os participantes do mercado em ordem numérica com base na duração de espera especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Se o prestador de serviço não responder ou aceitar dentro de um intervalo de tempo especificado, a solicitação será compartilhada automaticamente com o próximo candidato classificado. Esse processo continua sequencialmente na lista de classificação até que seja compartilhado com todos os prestadores de serviços.
Duração da espera	Período padrão de espera pela aceitação antes que a solicitação se torne visível para o próximo participante do mercado. Isso é aplicável quando o envio progressivo está definido como verdadeiro.
Duração	Duração pela qual a solicitação permanece ativa.
Close condition	A condição que encerra a solicitação.
Ativo	Determina se este método está ativo ou inativo.
Permitir compartilhamento de estimativas	Determina se os participantes podem compartilhar sua estimativa de custo ou tempo para a solicitação.
Exigir estimativa de custo	Determina se os participantes são obrigados a fornecer estimativas de custo.
Exigir estimativa de tempo	Determina se os participantes são obrigados a fornecer estimativa de tempo.
Fluxo da avaliação de resposta	Isso define os critérios para avaliar as respostas do prestador de serviço. Este subfluxo avalia as respostas recebidas dos executantes e usa uma única resposta como entrada e executa os cálculos necessários com base nela. Qualquer valor inserido no fluxo de avaliação de resposta deve ser um subfluxo. **Nota:** O subfluxo deve aceitar somente a resposta como entrada. Existem duas opções padrão para o fluxo de avaliação de resposta: ○ Substituir duração da espera - Substitui automaticamente a duração da espera especificada quando um lance está sendo enviado gressivamente. Em cenários em que o primeiro prestador de serviço responde antes do tempo de espera, essa configuração ignorará o tempo de espera restante e continuará imediatamente com o envio da próxima solicitação. Esse processo continua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	até que o lance seja atribuído ou não haja executantes para atribuição, o que ocorrer primeiro. ○ Atribuição automática - atribui automaticamente o lance ao primeiro prestador de serviço qualificado a aceitar. **Nota:** Os clientes podem criar seus próprios subfluxos para avaliar as respostas.

7. Selecione **Enviar**.

Modificação dos critérios de qualificação do mercado para o mercado de serviço de campo

Configure os critérios de qualificação nas configurações de filtro de tarefa do mercado de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace.

Nota:
Para utilizar a automação no mercado de serviço de campo, o plug-in Agendamento dinâmico também deve ser instalado e a **propriedade Usar filtros de tarefa para determinar tarefas do prestador de serviço** deve estar habilitada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mercado de serviço de campo vem com o filtro **de tarefas do mercado**, que determina se as tarefas de ordem de serviço estão qualificadas para o mercado. Este filtro de tarefa é enviado como dados de demonstração com o plug-in do mercado de serviço de campo.

Para obter mais informações sobre filtros de tarefa, consulte Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de Campo Terceirizado** > **Critérios de qualificação** ou **Tudo** > **Mercado** > **Critérios de qualificação**.
2. Selecione o filtro de tarefa que você deseja configurar.
3. Modifique os seguintes campos conforme necessário:
   - Qualificado para atribuição de prestador de serviço - Determina se este filtro de tarefa permite que tarefas sejam atribuídas a prestadores de serviços quando atenderem aos critérios especificados.
   - Qualificado para o mercado - Determina se este filtro de tarefa permite que tarefas sejam atribuídas ao mercado quando atenderem aos critérios especificados.
4. Modifique os **critérios de seleção** conforme necessário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 critérios de seleção são usados para classificar grupos de prestadores de serviços. Os dois critérios de seleção disponíveis são os seguintes:

- Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços
- Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços

5. Se você quiser habilitar o Envio por push automático para um método de compromisso, navegue até a lista relacionada Métodos de compromisso qualificados e defina **Envio automático** como verdadeiro para esse método. Se não houver métodos de compromisso qualificados listados, clique em Novo para adicionar um método de compromisso qualificado para este filtro de tarefa.

   Nota:
   Somente um método de compromisso qualificado pode ter o envio automático definido como verdadeiro e, portanto, ser utilizado pela lógica de fluxo de automação.

6. Clique em **Atualizar**.

Configuração de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas

Configure Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas para gerenciar a distribuição e a atribuição da capacidade de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas são:

1. Ativar Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas

   Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

2. Opcionalmente, você pode ativar Ativar Serviço de campo console de capacidade para ter o Console de capacidade no espaço configurável do CSM/FSM para planejadores de capacidade.
3. Regras de reserva de capacidade Crie regras de reserva de capacidade para usar na definição de capacidade.
4. Criar programação de alocação de capacidade

   A programação de alocação de capacidade ajuda a gerenciar e distribuir a capacidade de recursos ao longo de um período definido, garantindo que uma determinada porcentagem de seus recursos seja reservada para tarefas de alta prioridade ou para o mesmo dia.

5. Criar uma definição de capacidade

   Aloque trabalho para diferentes atributos de tarefa com base no percentual de capacidade reservada e na origem de capacidade definida.

6. Criar um canal de demanda

   Os canais de demanda ajudam a organizar e gerenciar o trabalho distribuindo recursos com eficiência. Ao criar uma regra de reserva, você pode alocar uma porcentagem específica de capacidade para um canal de demanda específico. Ao marcar ordens de serviço ou tarefas com canais de demanda, você garante que elas sejam roteadas corretamente, melhorando a alocação de recursos e a precisão da programação.

7. Criar uma atribuição de capacidade

Tradução automática

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

Crie a atribuição de trabalho com base na origem selecionada, como cronogramas, tarefas ou horas do agente.

8. Criar uma substituição de atribuição de capacidade

   Altere as regras de atribuição de capacidade padrão para qualquer mudança no plano em uma definição de capacidade. Você pode atualizar as atribuições de capacidade da regra de definição de capacidade existente em diferentes intervalos de tempo e para diferentes buckets de capacidade em vez de criar uma nova definição de capacidade.

Tópicos relacionados

Exibir informações de usos de capacidade

Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas

Painel de análise da capacidade do território do serviço de campo

Ativar Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A Gestão de capacidade e reservas requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo a Gestão de capacidade e reservas.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Para obter mais informações sobre como ativar Gestão de serviços de campo, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens são instalados com Serviço de campo a Gestão de capacidade e reservas:

- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas (com.snc.fsm_capacity_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar Serviço de campo console de capacidade

Você pode ativar a Serviço de campo gestão avançada de capacidade e reservas (com.snc.fsm_advanced_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A gestão avançada de capacidade e reservas requer os plug-ins a seguir.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo a Gestão avançada de capacidade e reservas.

  - Serviço de campo Plug-in Gestão de capacidade e reservas (com.snc.fsm_capacity_management).
  - Serviço de campo Plug-in Planejamento de territórios (com.snc.fsm_territory_planning).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com o plug-in Serviço de campo Advanced Capacity and Reservations Management:

- A função do Planejador de capacidade (fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner) fornece acesso de leitura, gravação e criação a tabelas relacionadas à capacidade, junto com acesso ao Console de capacidade.
- Inclusões de script: a tabela a seguir fornece a lista de inclusões de script instaladas.

Inclusões de script

Nome	Descrição
CapacityConsoleConstants	Agregue todas as constantes em um só lugar para o Console de capacidade. Os clientes podem substituir constantes de CapacityConsoleConstantsSNC.
CapacityConsoleConstantsSNC	Agregue todas as constantes em um só lugar para o Console de capacidade.
CapacityConsoleData	Contém toda a lógica de negócios do Console de capacidade. Os clientes podem substituir essa lógica usando CapacityConsoleDataSNC.
CapacityConsoleDataSNC	Contém toda a lógica de negócios do Console de capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
CapacityConsoleUtil	Contém todas as funções de utilitário do Console de capacidade.
CapacityConsoleUtilSNC	Contém todas as funções de utilitário do Console de capacidade.
FSMCapacityAdvancedFilterDefinition	Implementação personalizada de todos os filtros avançados usados no Console de capacidade.

Nota:
Você pode personalizar o Console de capacidade usando a referência das inclusões de script SNC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Advanced Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Console de capacidade

Como usar o Console de capacidade

Regras de reserva de capacidade

As reservas de capacidade permitem distribuir com eficiência a capacidade total de trabalho entre as tarefas de ordem de serviço com base em seus atributos, como tipo de trabalho, local e prioridade.

Você pode criar várias regras de reserva para gerenciar e priorizar tarefas de ordem de serviço com base em seus atributos, como prioridade e demanda. Cada regra atribui uma porcentagem da capacidade total a um tipo ou condição de tarefa específica. Isso ajuda a distribuir cargas de trabalho com eficiência e a fazer o melhor uso dos recursos disponíveis.

Reservar a capacidade de carga de trabalho

Crie regras de reserva com base em diferentes tipos de trabalho para reservar a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_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. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Reserva de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da reserva (por exemplo, "Alocação de tarefa diária").
Descrição	Descrição da categoria de reserva (por exemplo, "Reserva para tarefas diárias de instalação e correção").
Tabela	Tabela wm_task na qual a condição se aplica. Este campo é somente leitura.

4. **Opcional:** No campo **Excluir**, clique em **Adicionar condição de filtro** ou **Adicionar cláusula "ou"** para definir uma condição que exclui a regra de reserva de capacidade existente.
   Por exemplo, se **Nível de prioridade = 1** for adicionado como uma condição de exclusão, as regras de reserva existentes serão excluídas para ordens de serviço com um nível de prioridade 1 (Crítico).
5. Clique em **Enviar**.

Criar uma regra de reserva

As regras de reserva ajudam a alocar uma porcentagem específica de capacidade para diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço, como tipo de trabalho, local ou prioridade. Isso confirma a gestão de tarefas eficiente e atende a demandas de carga de trabalho específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Abra uma reserva de capacidade na lista.
3. Na lista relacionada **Regras de reserva de capacidade**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Regra de reserva de capacidade

Campo	Descrição	Exemplo
Nome	Nome da regra de reserva.	
Canal de demanda	Selecione o canal de demanda para a regra de reserva. Para obter mais informações, consulte Criar um canal de demanda.	Exemplo: `"Instalar"` ou `"Breakfix"`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Exemplo
	Nota: Aplica-se somente se o plug-in de território estiver instalado.	
Tabela	A tabela padrão é wm_task na qual a regra se aplica. (É somente leitura.)	
Condição	Defina condições para filtrar a carga de trabalho. **Nota:** Aplica-se somente se o plug-in de território não estiver instalado.	Exemplo: reservar capacidade para tarefas de instalação: `[Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true]` .
Percentual Alocado	A porcentagem da capacidade total reservada para esta regra. A soma de todas as porcentagens alocadas não deve exceder 100 de todas as regras de reserva na reserva.	Exemplo: • Capacidade diária total: 4 tarefas. • Se 25% forem alocados para tarefas de "Instalação", a capacidade de 1 tarefa será reservada para a Instalação.
Permitir estouro	Habilite ou desabilite o estouro para tarefas além da porcentagem reservada. Quando habilitado, permite que as tarefas excedam a porcentagem reservada se houver capacidade não utilizada.	Exemplo: duas regras de reserva são definidas: • 25% alocados para "Instalar" • 25% alocados para "Breakfix" Isso significa que somente 25% + 25% = 50% da capacidade é alocada por meio das regras de reserva definidas. Portanto, há 100% - 50% = 50% de capacidade adicional que não foi alocada a nenhuma regra. Quando **a opção Permitir estouro** estiver habilitada e o trabalho de entrada exceder a alocação predefinida de 25% para "Instalar" ou "Breakfix", esse excesso será retirado dos 50% restantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Exemplo
		do pool de capacidade não alocada.
Percentual máximo de estouro	Defina a porcentagem máxima que uma reserva pode exceder sua alocação.	Exemplo: • "Instalar" está alocado 25% com um estouro máximo de 50%. • Se a capacidade total for considerada como 4 tarefas, a instalação poderá realizar 1 tarefa reservada mais até 1 tarefa adicional, para um máximo de 2 tarefas (50% do total).
Ordem	Determina a sequência na qual as regras são aplicadas durante a atribuição de tarefa.	Exemplo: • Pedido 1: reservar 25% para "Instalar ou Prioridade 1" • Pedido 2: Reservar 50% para "Instalar" Para qualquer tipo de instalação de tarefas, já que ambas as regras atenderão, a regra de primeira ordem será selecionada.

5. Selecione **Enviar**.
   A regra de reserva é salva.

Example: Alocação de capacidade com base em regras de reserva

- Capacidade total: 8 tarefas
- Regras de reserva:
  - Instalação: 25% (2 tarefas reservadas)
  - Breakfix: 25% (2 tarefas reservadas)

Nota:
Capacidade não alocada: 50% (4 tarefas)

Caso 1: a permissão de estouro está desabilitada para Breakfix:

- A opção **Permitir estouro** está desabilitada para o serviço "Breakfix".
- Cenário: "Breakfix" recebe 3 tarefas de entrada.
  - Duas tarefas foram atribuídas com base nas regras de reserva.
  - Como **Permitir estouro** está desabilitado, nenhuma tarefa adicional será alocada da capacidade não reservada.

Tradução automática

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

Caso 2: permitir manipulação de estouro para Breakfix:

- A opção **Permitir estouro** está habilitada para o serviço "Breakfix".
- O **percentual máximo de estouro** está definido como 50%.
- Cenário: "Breakfix" recebe 3 tarefas de entrada.
  - Duas tarefas foram atribuídas seguindo as regras de reserva.
  - 1 tarefa adicional foi alocada da capacidade não reservada (utilizando até 50% de estouro).
  - O sistema abre espaço para acomodar mais 1 tarefa dentro do limite de estouro.

Criar programação de alocação de capacidade

A programação de alocação de capacidade ajuda a gerenciar e distribuir a capacidade de recursos ao longo de um período definido, garantindo que uma determinada porcentagem de seus recursos seja reservada para tarefas de alta prioridade ou para o mesmo dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager e sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Aloque determinada quantidade de capacidade para diferentes cronogramas para que a quantidade certa de capacidade seja liberada para a tarefa de ordem de serviço.
- Revise e ajuste regularmente sua programação de alocação com base em dados históricos e mudanças nas necessidades de negócio.
- Use a programação de alocação para equilibrar a carga de trabalho e evitar sobrecarregar seus recursos.
- A porcentagem padrão de capacidade será alocada para todos os dias em que a data de início relativa e a data de término relativa da programação de alocação não estiverem definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Cronogramas de alocação de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de programação de alocação.
Descrição	Descrição completa da programação de alocação.
% de alocação padrão	Porcentagem padrão de capacidade a ser alocada para a programação. Este valor é baseado no valor de frequência definido no registro de definição de capacidade.

4. Na lista relacionada **Detalhes da programação de alocação**, clique em **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.

Detalhes da programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação.
Início relativo	Data de início da programação de alocação.
Fim relativo	Data de término da programação de alocação.
% de alocação	Porcentagem da capacidade que deve ser alocada.

A programação de alocação de capacidade foi criada.

Example: Programação de alocação de capacidade

Vamos supor que você tenha três técnicos trabalhando em uma área específica, cada um trabalhando em um turno de 8 horas, totalizando uma capacidade diária de 24 horas. O objetivo é garantir que alguma capacidade esteja sempre disponível para tarefas de alta prioridade no mesmo dia.

A capacidade disponível e a capacidade reservada são relativas ao dia atual. Quando um novo dia começa, as capacidades são atualizadas automaticamente de acordo com a programação de alocação.

- Dia 0 (hoje): 100% da capacidade disponível (24 horas) pode ser reservada.
- Dia 1 a 3: somente 80% da capacidade disponível pode ser reservada. Isso significa que, para cada um desses dias, apenas 19,2 horas podem ser reservadas com antecedência, reservando 4,8 horas para tarefas no mesmo dia.
- Dia 4 a 7: somente 60% da capacidade disponível pode ser reservada, o que significa 14,4 horas por dia, reservando 9,6 horas para tarefas no mesmo dia.
- Dia 8 e posteriores: 50% da capacidade disponível pode ser reservada. Portanto, apenas 12 horas por dia podem ser reservadas com antecedência, reservando as 12 horas restantes para tarefas no mesmo dia.

A capacidade disponível e a capacidade reservada são relativas ao dia atual. Quando um novo dia começa, as capacidades são atualizadas automaticamente de acordo com a programação de alocação. Consulte a representação da tabela a seguir.

Ao criar esta programação de alocação, você garante que capacidade suficiente seja reservada para tarefas urgentes que podem surgir no mesmo dia, permitindo que uma parte significativa de sua capacidade seja reservada com antecedência.

Tradução automática

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

Day	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7	Day 8	Day 9	Day 10
Day 0	100	80	80	80	60	60	60	60	50	50	50
Day 1		100	80	80	80	60	60	60	60	50	50
Day 2			100	80	80	80	60	60	60	60	50
Day 3				100	80	80	80	60	60	60	60
Day 4					100	80	80	80	60	60	60
Day 5						100	80	80	80	60	60
Day 6							100	80	80	80	60
Day 7								100	80	80	80
Day 8									100	80	80
Day 9										100	80
Day 10											100

Criar uma definição de capacidade

Aloque trabalho para diferentes atributos de tarefa com base no percentual de capacidade reservada e na origem de capacidade definida.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir a capacidade e a frequência do trabalho a ser realizado com base na origem de capacidade selecionada, como número de horas, tarefas ou programação do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definição de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de capacidade.
Descrição	Descrição da definição de capacidade.
Definir a capacidade conforme os buckets	Uma opção para disponibilizar os slots de reserva de compromisso com base na capacidade de trabalho definida diariamente. OU Uma opção para definir a capacidade de trabalho no nível do bucket, como manhã, meio-dia ou noite, para que os slots de compromisso fiquem disponíveis ao longo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	do dia até que a capacidade não seja violada. • Esta opção está disponível somente quando Tarefas ou Horas são selecionados no campo **Capacidade por**. • Esta opção está disponível somente quando Diariamente é selecionado no campo **Frequência**.
Capacidade por	Origem da definição de capacidade, como programação do agente, tarefas ou horas.
Recurso	Capacidade de trabalho a ser realizada, como o número de tarefas ou o número de horas. Este valor se baseia na capacidade diária de um agente. Este campo aparece somente quando Tarefas ou Horas são selecionados no campo **Capacidade por**.
Frequência	Frequência do trabalho a ser realizado, como diária, semanal, mensal ou anual. Este valor se baseia na capacidade total do grupo de trabalho atribuído. • Este campo está disponível somente quando Tarefas ou Horas são selecionados no campo **Capacidade por**. • Este campo será definido automaticamente como **Diário** se a opção Definir capacidade por buckets estiver selecionada.
Programação de alocação	Nome da programação de alocação a ser vinculada ao registro de definição de capacidade. Para que a quantidade certa de capacidade seja liberada para as tarefas de ordem de serviço até o último slot de reserva de compromisso disponível. Este campo aparece somente quando a opção Definir capacidade por buckets está desmarcada.
Nome da reserva	Nome da reserva de capacidade. Este campo aparece somente quando a opção Definir capacidade por buckets está desmarcada. Para obter mais informações, consulte Regras de reserva de capacidade.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O trabalho é alocado para cada atributo de tarefa com base em sua capacidade reservada.

Tradução automática

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

Crie buckets de capacidade para distribuir a capacidade de carga de trabalho por um dia

Crie buckets de capacidade para a definição de capacidade selecionada para distribuir a capacidade de carga de trabalho em diferentes slots de compromisso ao longo do dia.

Antes de Iniciar

Selecione a opção **Definir capacidade por buckets** para criar buckets de capacidade.

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definições de capacidade**.
2. Abra uma definição de capacidade na lista.
3. Na lista relacionada de Buckets de capacidade, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Buckets de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do bucket de capacidade.
Iniciar	Hora de início a partir do momento em que o bucket está disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/reservar compromissos.
Término	Hora de término até quando o bucket está disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/marcar compromissos.
% de Capacidade	Porcentagem da capacidade de carga de trabalho atribuída ao bucket.
Programação de alocação	Nome da programação de alocação a ser vinculada ao bucket de capacidade.
Nome da reserva	Nome da regra de reserva a ser vinculada ao bucket de capacidade.

5. Clique em **Enviar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 até que a capacidade total seja distribuída ao longo do dia.

Resultado

A capacidade definida é distribuída entre os buckets de capacidade recém-criados.

Criar uma atribuição de capacidade

Crie a atribuição de capacidade de trabalho com base na origem selecionada, como cronogramas, tarefas ou horas do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Regras de atribuição 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.

- Se a capacidade de trabalho for baseada na programação do agente, as tarefas serão atribuídas aos agentes em grupos de trabalho internos.
- Se a capacidade de trabalho for baseada no número de tarefas ou horas, as tarefas poderão ser atribuídas a agentes em grupos de trabalho internos e externos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Definição de capacidade	Nome da definição de capacidade com base na qual a capacidade será atribuída. Para obter mais informações, consulte .
Tipo	Selecione o tipo de capacidade. • Agentes internos do território: escolha atribuir trabalho especificamente a agentes internos em um território designado. • Grupo de prestadores de serviços do território: escolha atribuir trabalho a grupos de prestadores de serviços em um território. Ideal para gerenciar equipes de prestadores de serviços externos em territórios especificados. • Nenhum: selecione para ter a flexibilidade de escolher grupos de atribuição ou grupos de prestadores de serviços. Quando o plug-in Planejamento de territórios está instalado, a escolha de "Nenhum" direciona você para selecionar grupos de prestadores de serviços. Sem o plug-in, ele permite que você prossiga para a próxima etapa de escolha de um grupo, facilitando a decisão com base no seu fluxo de trabalho. **Nota:** Se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado, as opções de agentes internos do território e grupos de prestadores de serviços serão exibidas no campo.
Grupo	Internos, externos ou ambos os tipos de grupos de trabalho com base na origem da definição de capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: As definições de capacidade criadas para a Agenda do agente podem ser atribuídas somente a grupos internos.
Território	Selecione o território para a atribuição de capacidade. **Nota:** O campo **Território** aparece quando o plug-in **Planejamento de territórios** está ativado.
Recorrência	Selecione qualquer plano de recorrência existente. Os planos de recorrência podem ser personalizados para territórios ou grupos específicos. Este plano define com que frequência uma atribuição de capacidade se repete. Isso ajuda a criar uma programação regular para alocação de tarefas. Por exemplo: • Atribuir tarefas todos os dias da semana (de segunda a sexta-feira) • Alocar tarefas de tipo de instalação todos os finais de semana (sábado e domingo) • Configurar capacidade para a primeira segunda-feira de cada mês
Ativo	Opção para aplicar a atribuição ao calcular a capacidade.
Vigente a partir de	Defina a data de início da atribuição de capacidade.
Vigente até	Defina a data de término da atribuição de capacidade. Este campo será definido automaticamente como a data **Efetiva até** se você inserir um valor no campo **Repetir para**.
Repetir para	Especifique a duração (por exemplo, 2 semanas, 3 meses) pela qual a recorrência é aplicada. Você deve considerar as definições de capacidade ao atribuir tarefas. Este campo aparece somente quando Tarefas é selecionado no campo **Capacidade por** no formulário Definições de capacidade.
Fuso horário	Selecione o fuso horário apropriado para os agentes garantirem a consistência entre as regiões.

4. Clique em **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.

Criar um canal de demanda

Os canais de demanda ajudam a organizar e gerenciar o trabalho distribuindo recursos com eficiência. Ao criar uma regra de reserva, você pode alocar uma porcentagem específica de capacidade para um canal de demanda específico. Ao marcar ordens de serviço ou tarefas com canais de demanda, você garante que elas sejam roteadas corretamente, melhorando a alocação de recursos e a precisão da programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo Planejamento de territórios (com.snc.fsm_territory_planning) esteja instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de programação usa atributos de canal de demanda (condições e ordem) para regras de reserva de capacidade com base em canais de demanda. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de reserva.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Canal de demanda**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Canal de demanda

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de demanda. Por exemplo, "Instalar" para tarefas relacionadas à instalação.
Ativo	Selecione esta opção para ativar o canal de demanda.
Ordem	Ordem de preferência do canal de demanda.
Padrão	Se selecionado, este canal de demanda se torna o padrão. Por exemplo, se a capacidade total for 100 e canais específicos como "Instalar" e "Breakfix" ocuparem 30 e 50, respectivamente, os 20 restantes serão alocados para este canal padrão.
Tabela	Selecione a tabela usada para categorizar o canal de demanda. Por padrão, isso é definido como wm_task.
Condição	Condições para filtrar os dados. Por exemplo, definir o tipo de trabalho como "Instalação" garante que o sistema verifique a regra de reserva quanto ao uso de capacidade quando uma tarefa for recebida.

4. Clique em **Enviar**.
   O canal de demanda foi criado. Você pode usar o canal de demanda nas regras de reserva.

Example: Criar canal de demanda para atribuições de tarefas relacionadas à instalação

Vamos criar um canal de demanda chamado "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.

1. Nome: Instalar
2. Ativo: Sim
3. Ordem: 1
4. Padrão: falso
5. Tabela: wm_task
6. Condição: `work_type = Instalação`

Ao definir esses campos, o canal de demanda "Instalar" na regra de reserva ajudará a encaminhar as tarefas relacionadas à instalação corretamente e garantirá a alocação de capacidade apropriada.

Tópicos relacionados

Painel de análise da capacidade do território do serviço de campo

Criar uma substituição de atribuição de capacidade

Substitua as regras de atribuição de capacidade padrão para acomodar mudanças no plano em uma definição de capacidade. Isso permite que você atualize as atribuições de capacidade existentes para diferentes intervalos de tempo, regras de reserva de capacidade e padrões recorrentes sem criar uma nova definição de capacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere os seguintes pontos:

- O registro de substituição com classificação mais alta é considerado quando há conflito no intervalo de datas.
- As substituições não devem entrar em conflito com os planos de recorrência existentes para a mesma definição de capacidade.
- As substituições devem aderir ao plano de recorrência de base da atribuição de capacidade. Por exemplo: se o plano de recorrência base for "Segunda a Sexta", uma substituição para "Sábado" acionará um erro de validação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Abra a definição de capacidade.
   a. Selecione uma definição de capacidade na lista.
   b. Abra a atribuição de capacidade de um grupo clicando no link **Efetivo a partir de** para um grupo de definição de capacidade.
   Por exemplo, clique no link de data *`Effective from`* na linha do grupo *`NorCal Technicians`*.
3. Na lista relacionada Substituições de atribuição de capacidade, clique em **Novo**.
4. 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.

Substituição da atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Vigente a partir de	Data a partir da qual a atribuição de capacidade deve ser aplicada.
Vigente até	Preenchido automaticamente com base no valor no campo **Repetir para**.
Recorrência	Selecione qualquer plano de recorrência existente. Os planos de recorrência podem ser personalizados para territórios, grupos ou tarefas específicas. Este plano define com que frequência uma atribuição de capacidade se repete. Isso ajuda a criar uma programação regular para alocação de tarefas. Por exemplo: ○ Atribuir tarefas todos os dias da semana (de segunda a sexta-feira) ○ Alocar tarefas de tipo de instalação todos os fins de semana (sábado e domingo) ○ Configurar capacidade para a primeira segunda-feira de cada mês
Substituir por	Selecione o tipo de substituição. Por exemplo, reserva de capacidade, valor de capacidade ou definição de capacidade.
Repetir para	Número de dias, semanas, meses ou anos em que a substituição permanecerá ativa. A frequência de recorrência é considerada ao atribuir cargas de trabalho.
Reserva de capacidade	Nome da reserva de capacidade a ser substituída.
Valor de capacidade substituído	Número de horas ou tarefas a serem substituídas na atribuição de capacidade existente. Este valor é determinado pela frequência selecionada na definição de capacidade.
Aplicar a todos os buckets	Habilite esta opção para substituir regras de atribuição de capacidade para todos os buckets de capacidade na definição de capacidade selecionada.
Aplicável ao bucket	Especifique o nome do bucket de capacidade em que a regra de substituição será aplicada.
Classificação	Determina a sequência a ser selecionada. O registro de substituição com classificação mais alta do dia fornecido é o preferencial.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de substituição de atribuição de capacidade é criado e aplicado à definição de capacidade selecionada ou aos buckets da definição de capacidade 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 fluxo de trabalho para atribuir tarefas a agentes com base na capacidade e nas reservas

Explore como o agendamento dinâmico distribui tarefas de forma inteligente, considerando as reservas de capacidade definidas, tipos de trabalho e configurações de estouro, garantindo a utilização ideal dos recursos no grupo.

Como administrador, seu objetivo é garantir que o grupo de atribuição trabalhe 25% no tipo de trabalho "Instalar", 25% no tipo de trabalho "Correção de correção" e que os 50% restantes possam ser de qualquer tipo ou nenhum tipo de trabalho. O exemplo a seguir demonstra como fazer isso por meio do agendamento dinâmico.

Pré-requisitos:

- Certifique-se de que o Agendamento dinâmico esteja habilitado.
- Certifique-se de que o grupo de atribuição de destino, por exemplo, o "Grupo do Norte", tenha pelo menos um membro ativo.
- Crie um registro de agenda de agente ('agent_work_schedule') para um usuário, especificando a programação de trabalho "turno diurno (8:00-5:00)".

1. Configuração da definição de capacidade:
   - Crie um registro de definição de capacidade com "Capacidade por" definido como "Tarefas", atribuindo um valor de "4" tarefas diárias.
   - Defina a frequência desta capacidade como "Diariamente" para alinhar com suas necessidades de programação.
2. Regras de reserva de capacidade: criar duas regras de reserva de capacidade
   - Regra 1 (“Instalar trabalho”): condições definidas para “Tipo de trabalho” como “Instalar”, alocar 25% e permitir estouro.
   - Regra 2 (“Trabalho de correção de interrupção”): condições definidas para “Tipo de trabalho” como “Correção de interrupção”, alocar 25% e permitir estouro.
3. Reservas de marcador para definição: vincule as regras de reserva criadas à definição criada na etapa 1, criando uma estrutura.
4. Atribuição de capacidade:
   - Nas listas relacionadas à definição de capacidade, crie um novo registro de "Atribuição de capacidade".
   - Vincule-o à definição de capacidade, selecione o grupo de atribuição de destino (“Grupo do Norte”), defina a data de início efetiva como a data e hora atuais e repita por “5” vezes para preencher automaticamente a data de término.
5. Criar ordem de serviço do tipo de instalação:
   - Crie uma ordem de serviço ("wm_order"), especificando o local como "Colorado" e marque-o como "Pronto para qualificação".
   - Abra a tarefa de ordem de serviço, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Grupo do Norte") estejam preenchidos.
   - Defina o tipo de trabalho como "Instalar" e clique em "Qualificado". a tarefa muda para o estado Expedição Pendente.
   - Repita o processo duas vezes para ter 3 tarefas do tipo "Instalar" disponíveis para o dia.
6. Criar ordem de serviço do tipo interrupção/correção:

Tradução automática

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

- Crie uma ordem de serviço ("wm_order"), especificando o local como "Colorado" e marque-o como "Pronto para qualificação".
- Uma nova tarefa de ordem de serviço ('wm_task') é gerada; abra-o, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Norte") estejam preenchidos.
- Defina o tipo de trabalho como "Correção de interrupção" e clique em "Qualificado". a tarefa passa para o estado Expedição Pendente.
- Repita o processo duas vezes para ter 3 tarefas do tipo "Correção de interrupção" disponíveis para o dia.

7. Crie tarefas de ordem de serviço sem um tipo de trabalho especificado:
   - Abra uma tarefa de ordem de serviço, verifique se o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário (“Norte”) estão preenchidos e deixe o campo de tipo de trabalho em branco.
   - Clique em “Qualificado”; a tarefa muda para o estado Expedição Pendente.
   - Repita este processo duas vezes para ter 3 tarefas sem um tipo de trabalho especificado disponível para o dia.
8. Agendamento dinâmico:
   - Abra as quatro tarefas criadas na exibição de lista e clique em "Atribuição automática" no menu de ação de estouro.
   - Uma janela modal exibe possíveis atribuições, alocando tarefas com base na capacidade predefinida de 25% para o tipo "Instalar", 25% para o tipo "Correção de correção" e os 50% restantes para qualquer tipo ou nenhum tipo.

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Habilite Otimização da força de trabalho para Serviço de campo e defina as configurações para usar as aplicações Programação, Equipes e Coaching.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Otimização da força de trabalho para Serviço de campo são:

1. Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

   Você pode ativar o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados à ServiceNow® Store, caso ainda não estejam instalados.

2. Configurar programação na Otimização da força de trabalho para serviço de campo

   Configure a programação para gerenciar eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

3. Configurar o Teams na Otimização da força de trabalho no serviço de campo

   Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configurar coaching na Otimização da força de trabalho no serviço de campo

   Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a Inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tópicos relacionados

Otimização da força de trabalho

Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Você pode ativar o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

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

A soluçãoOtimização da força de trabalho para serviço de campo é altamente modular e oferece uma ampla variedade de capacidades, como as aplicações Programação, Coaching e Teams no Serviço de campo Manager Workspace. O plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) ativa todos os outros plug-ins dependentes para habilitar os usuários para as aplicações Programação, Coaching e Teams em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Otimização da força de trabalho para serviço de campo requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

ServiceNow Store aplicações necessárias para usar no Serviço de campo Manager Workspace

Programação de turnos para Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

Integre as funcionalidades de agendamento de turno do agente para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Gestão de equipes para Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implementa funcionalidades de desempenho de equipe para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Coaching (com.sn_coaching)

Facilita o coaching de funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching que podem ser configuradas condicionalmente. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Coaching com aprendizado (com.sn_coach_learning)

Treine os funcionários em seu trabalho usando oportunidades de coaching, aproveitando momentos críticos em um processo que podem ser configurados condicionalmente. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da 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.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Otimização da força de trabalho para serviço de campo :

- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo, quando ativado com sucesso, adiciona **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** às configurações Serviço de campo dentro da guia Atribuição.

Nota:
Você deve habilitar o **comutador de alternância Habilitar programação de turnos para FSM para determinar a disponibilidade** depois de configurar cronogramas, habilidades, equipes e coaching para que seus agentes otimizem sua força de trabalho Serviço de campo adequadamente.

Como configurar a programação no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A configuração da programação permite que você gerencie eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

A configuração das propriedades de adesão à programação permite que você calcule a adesão e a conformidade de seus agentes para que você possa melhorar a eficiência operacional da sua organização.

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída em um turno de trabalho programado sem ser considerado não aderente. 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 as propriedades de adesão e conformidade introduzidas com a aplicação Programação, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tópicos relacionados

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Criar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Pausa
- Folga
- Trabalho real
- Pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tipo de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior a prioridade. Por exemplo, digamos que você esteja participando de um evento de trabalho durante quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como licença e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para que você possa personalizar os cálculos para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Na faixa do formulário, clique no link aqui para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em Criar implementação nos links relacionados.
5. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
6. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade da programação nos métodos `getAdherencePercentage` e `getConformancePercentage`.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Ponto de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Pontos de extensão para tipos de evento

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`

Tradução automática

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

Pontos de extensão para tipos de evento

Categoria	Script de extensão
Treinamento	`AgentScheduleBreakEventManager`
Folga	`AgentScheduleBreakEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`
Trabalho real	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
Pessoal	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Configurando o Teams Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos da sua equipe. Analise as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de ordem de serviço dentro da equipe a partir de um local central.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Tarefas de ordem de serviço encerradas tem Tarefas P1, Tarefas P2 como KPIs secundários.

Tópicos relacionados

Teams em Otimização da força de trabalho

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar grupos de KPIs a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho da sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.
   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.
2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPI somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Atribua um ou mais gerentes a cada grupo de atribuição de KPI para que eles possam obter visibilidade do grupo e monitorar o desempenho da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um usuário com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Gerente Adicional**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

Como configurar o coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use Inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tópicos relacionados

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Exiba qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos Atribuído a e Grupo de atribuição a serem exibidos na guia **Visão geral do Coaching** na 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.

Coaching. Os indicadores podem exibir a qualidade média do trabalho nos últimos 30 dias ou mais.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter mais informações, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os valores de campo na tabela a seguir.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} onde<name> é o nome do indicador que você deseja exibir na Coaching guia Visão geral e<sys id> é o identificador de registro exclusivo (sys_id) do indicador. Para obter mais informações, consulte Identificador de registro exclusivo (sys_id) . Por exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O indicador configurado substitui o indicador existente na guia **Visão geral** na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Configurar previsão de habilidades para resolver tarefas semelhantes em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para a conclusão da tarefa. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades para que os agentes resolvam tarefas de ordem de serviço semelhantes. Você também pode encontrar padrões de como as habilidades são usadas para concluir a tarefa e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .
- Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

  Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades da aplicação de recomendação de habilidades.
   Para obter mais informações, consulte as propriedades da aplicação Recomendação de habilidades.
2. Execute os modelos de definição de solução, como `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho agendado `Start skill prediction` todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho adiciona as habilidades às tabelas Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   Nota:
   As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido na propriedade `sn_sre.user_predicted_skill_threshold`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Usar pontos de extensão para previsão de habilidade

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Observe que o ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído com o plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Crie uma nova implementação de recomendação de habilidade ou modifique uma 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 criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
- Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada Implementações, selecione uma classe.

4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista do Coaching com aprendizado na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter mais informações, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em o registro **da lista de aprendizado**.
3. Em a categoria de lista de UX, clique em **Novo**.
4. Insira os seguintes valores de campo.

Listar valores de categoria

Campo	Valor
Título	Insira o nome da categoria de lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria de lista.
Ordem	Insira um valor para definir a posição da categoria de lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria de lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campo.

Valores da lista

Campo	Valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.
Configuração	Selecione **Lista de aprendizado**.
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a 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.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Integrar sistemas de gestão de aprendizado de terceiros com a aplicação Coaching com aprendizado

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
A aplicação Coaching com aprendizado está disponível com o Otimização da força de trabalho para Serviço de campo (sn_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação do plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações do ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy

Procedimento

1. Crie a origem de integração de todos os seus sistemas de terceiros.

Nota:
As integrações a Cornerstone, Pluralsight e Udemy estão disponíveis por padrão.

a. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fonte**
b. Clique em **Nova**.
c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
e. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
f. No formulário, preencha os campos:

Formulário Serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicação	Aplicação que contém o registro do serviço de integração.
Fonte	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço: Extração programada ou Push sob demanda.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

g. Clique em **Enviar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.
Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar com sucesso esta chamada de API, você deve definir determinadas propriedades:

a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

b. Para cada uma das seguintes propriedades, defina o valor como **1638400**:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Para obter mais informações sobre esses propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema Coaching com aprendizado .

3. Ative fluxos de programação para integrar o conteúdo de aprendizado de terceiros.

a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**

b. Na seção **Fluxos**, selecione cada um dos fluxos a seguir e clique em **Ativar**:

- Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone
- Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight
- Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy

c. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**

d. Selecione cada uma das origens de aprendizado de terceiros e defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.

Os fluxos de programação são executados automaticamente de forma programada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da 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.

Para obter mais informações, consulte configuração das origens de integração de terceiros

4. Depois de configurar as origens de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados em sua instância ServiceNow.
   - Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *full_pull* como verdadeira.

     Nota:
     Para obter melhores resultados, atualize periodicamente todo o conteúdo.

   - Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *full_pull* como falsa.

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

   b. Clique em **Executar trabalho**.

A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela a seguir.

Conteúdo de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade do usuário
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração de conteúdo externo

Quando você integra Coaching com aprendizado a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no Enterprise Service Management Integrations Framework. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o aplicativo Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	• *page_size*: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API da aplicação Cornerstone OnDemand. • *full_pull*: quando definido como verdadeiro, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para a instância ServiceNow. Quando definido como falso, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow. • *url_prefix*: prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • *pull_offset_hours*: o tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para a próxima sincronização ocorrer Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours* está definido como 5 e *full_pull* está definido como falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • *Course assign service*: atribui um curso a um funcionário na aplicação Cornerstone Ondemand. • *Sync users*: mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você quiser usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua **o método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • *Courses*: extrai cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow. • *User activity*: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a instância 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.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • *page_size*: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • *full_pull*: quando definido como verdadeiro, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância ServiceNow. Quando definido como falso, o andamento do curso de aprendizado atualizado é extraído do Pluralsight para a instância ServiceNow. • *pull_offset_hours*: valor considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours* está definido como 5 e *full_pull* está definido como falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • *Courses*: extrai cursos de aprendizado do Pluralsight para a instância ServiceNow. • *Course progress*: extrai o andamento dos cursos de aprendizado do Pluralsight para o ServiceNow.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Udemy. • *page_size*: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a instância ServiceNow. • *full_pull*: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância ServiceNow. Quando definido como falso, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento do curso de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância ServiceNow. • *pull_offset_hours*: valor considerado para extrair registros modificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
	Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours* está definido como 5 e *full_pull* está definido como falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • Extrair cursos: extrai cursos de aprendizado do Udemy para a instância ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da Udemy para a instância ServiceNow.

Como configurar tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo

Bancos de dados desnormalizados recolhem informações armazenadas em várias tabelas em uma única tabela. Este recolhimento de dados relevantes melhora o tempo de carregamento de Gestão de serviços de campo.

Dados em Gestão de serviços de campo

Os dados para Gestão de serviços de campo são normalmente armazenados em um banco de dados normalizado. Em bancos de dados normalizados, as tabelas podem estender outras tabelas, criando tabelas primárias e secundárias. Os bancos de dados normalizados Gestão de serviços de campo usam tabelas e registros para gerenciar dados e processos, como ordens de serviço, agentes e equipamentos. Essa estrutura de dados normalizada que armazena e organiza informações é útil para os humanos adicionarem e gerenciarem os dados nas tabelas, mas não é a maneira mais rápida ou eficiente de os computadores processarem os dados nas tabelas.

Tabelas desnormalizadas

Bancos de dados desnormalizados recolhem várias tabelas em uma única tabela, pegando o que estava em várias células de várias tabelas e colocando-as em uma tabela. Este recolhimento de dados relevantes de várias linhas de tabelas permite que Gestão de serviços de campo consulte e retorne informações mais rapidamente, já que os dados obtidos podem ser acessados de uma única tabela em vez de várias tabelas.

Tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo

A maneira como as tabelas desnormalizadas funcionam para Gestão de serviços de campo, é quando você carrega uma aplicação como Espaço do expedidor, todas as tabelas usadas para recuperar dados de são consultadas antecipadamente e as informações são armazenadas em uma tabela desnormalizada. Então, quando você estiver trabalhando em Espaço do expedidor, quando as informações forem necessárias para executar uma solicitação, a tabela desnormalizada será consultada, em vez das várias tabelas que eram necessárias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 consultar antes. Se os dados necessários não estiverem presentes na tabela desnormalizada, os dados serão recuperados da origem da tabela original.

Tabelas desnormalizadas apenas facilitam a entrega de informações aos expedidores. A maneira como você adiciona dados e gerencia tabelas em Gestão de serviços de campo permanece a mesma. Não há mudança na forma como você atualiza ou adiciona informações às tabelas.

Quando os dados são adicionados a tabelas desnormalizadas, o processo é dividido em 4 trabalhos. Por exemplo, se você tiver 1600 agentes, o processamento dos dados desses agentes será dividido em quatro trabalhos, cada um com 400 agentes. Você pode alterar o número de trabalhos que processam dados, mas deve entrar em contato com ServiceNow para fazer isso.

Você pode alterar o número de semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas. Para obter mais informações, consulte Atualizar os dados armazenados em tabelas desnormalizadas. Para obter informações relacionadas ao modelo de dados usado para criar tabelas desnormalizadas, consulte Modelo de dados para tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo.

Os seguintes recursos usam tabelas desnormalizadas:

- Agendamentos
- Agendamento dinâmico
- Espaço do expedidor

Importante:

Nunca altere nenhum dado diretamente em uma tabela desnormalizada. Isso pode fazer com que Gestão de serviços de campo seja interrompido e nunca deve ser realizado, mesmo por um desenvolvedor profissional.

Propriedades da tabela desnormalizada

Existem três propriedades do sistema que controlam a desnormalização da tabela para Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte as propriedades listadas abaixo em Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

As tabelas desnormalizadas são habilitadas por padrão. Você deve desabilitar a propriedade sn_fsm.wm_weekly_resource_span para desativar tabelas desnormalizadas.

Aviso:
Somente administradores do sistema devem alterar esses valores.

- sn_fsm.wm_weekly_resource_span
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ week_in_past
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_no futuro

Atualizar os dados armazenados em tabelas desnormalizadas

Você pode alterar o número de semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas.

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

Aviso:
Você deve ser um administrador do sistema e um desenvolvedor profissional para concluir este procedimento.

Você pode ter no máximo 20 semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas, o que inclui a semana atual. Por exemplo, você pode alterar o número de semanas do padrão para 4 semanas no passado e 10 semanas no futuro, o que totalizaria 15 semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas.

Por padrão, o número de dados das últimas semanas armazenados em tabelas desnormalizadas é de duas semanas. Por padrão, o número de semanas futuras de dados armazenados em tabelas desnormalizadas é de 8 semanas.

Se você personalizar e adicionar dados a Gestão de serviços de campo de uma fonte externa, ou habilitar ou desabilitar Otimização da força de trabalho, deverá seguir as etapas abaixo.

Procedimento

1. Navegue até **Todos**, digite `sys_properties.list`e pressione Enter.
2. Pesquise e selecione a propriedade do sistema da tabela desnormalizada (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
3. Defina o valor como **falso**e selecione **Atualizar**.
4. Escolhas das seguintes opções:
   - Pesquise e selecione sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ week_in_past para alterar o número de semanas de dados armazenados no passado.
   - Pesquise e selecione sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in no futuro para alterar o número de semanas de dados armazenados no futuro.
   - Adicione uma fonte de dados externa.
   - Habilite ou desabilite Otimização da força de trabalho.
5. **Opcional:** Atualize o valor do padrão para o novo número se você estiver alterando um valor de propriedade e selecione **Atualizar**.
6. Use o script em segundo plano para truncar a tabela de período de recurso semanal.
7. Pesquise e selecione a propriedade do sistema da tabela desnormalizada (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
8. Defina o valor como **verdadeiro**e selecione **Atualizar**.

Configuração de ordens de serviço e tarefas

Quando o trabalho for necessário, crie uma ordem de serviço para fornecer informações para os agentes Serviço de campo atenderem à solicitação. Crie tarefas de ordem de serviço para dividir as tarefas necessárias para concluir a ordem de serviço.

Você pode usar Gestão de serviços de campo e configurar somente ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para iniciar o trabalho. Ou você pode definir configurações adicionais para automatizar parte do processo de criação e gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar ordens de serviço e tarefas são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configuração de ordens de serviço

   Configure Gestão de serviços de campo para usar um processo orientado por tarefa, em que cada ordem de serviço encapsula uma lista de tarefas essenciais. Após a criação de uma ordem de serviço, um registro de tarefa correspondente é gerado instantaneamente. O processamento orientado por tarefas pode fornecer estrutura e clareza para projetos complexos.

   Ordens de serviço em Gestão de serviços de campo armazenam informações sobre o trabalho solicitado, incluindo nomes e endereços de clientes, locais onde o trabalho será realizado e todos os itens de configuração associados. As ordens de serviço podem incluir uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades de agente necessárias ou requisitos de peças. As ordens de serviço são a força motriz por trás da Gestão de serviços de campo. Eles definem o que os agentes de serviço de campo devem fazer para concluir seus trabalhos.

2. Configuração de tarefas de ordem de serviço

   As ordens de serviço categorizadas são compostas por pelo menos uma, mas geralmente várias, tarefas de ordem de serviço. Você pode categorizar as tarefas de ordem de serviço por tipo para que as tarefas de ordem de serviço do mesmo tipo sejam consistentes, como se um determinado tipo de tarefa sempre exigisse um grupo de atribuição específico. Além disso, você pode exigir que os agentes concluam questionários antes, durante ou depois de concluir uma tarefa. Por exemplo, se você quiser que os agentes concluam uma check-list de segurança antes de iniciar uma tarefa, poderá usar questionários. As tarefas de ordem de serviço também permitem o registro automático de horas que rastreia e converte o tempo trabalhado em uma tarefa em um registro de horas.

3. (Opcional) Como definir Serviço de campo configurações de trabalho

   Personalize as informações capturadas em uma tarefa de ordem de serviço para melhor atender a fluxos de trabalho semelhantes, mas diferentes. Por exemplo, a manutenção e as instalações podem ter um custo fixo associado a elas, mas as tarefas de reparo podem precisar capturar informações adicionais relacionadas ao custo e à duração da tarefa. Com Serviço de campo configurações de trabalho, você pode definir esses tipos de tarefa para capturar informações específicas.

4. (Opcional) Configurando a Gestão de trabalho planejado

   Gerencie planos de trabalho flexíveis para qualquer atividade recorrente que exija manutenção regular. Por exemplo, você pode usar a gestão de trabalho planejada para programar manutenção, inspeções ou auditorias. Você pode instalar a aplicação Gestão de trabalho planejado (com.snc.fsm_planned_work_management) se tiver a função de administrador.

5. (Opcional) Configuração do preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

   Definir horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base nas preferências do cliente, como conta, local ou ativo, permite o preenchimento automático das horas de acesso da tarefa. Por exemplo, você pode definir o horário de acesso de uma empresa para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam atribuídas ao local somente quando ele estiver aberto. Você pode ativar o plug-in Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso (com.snc.fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se tiver a função 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.

6. (Opcional) Ativar suporte a ativos lineares no Gestão de serviços de campo

   Habilite a gestão eficaz de ativos como estradas, linhas telefônicas ou cabos de fibra. Você pode habilitar a aplicação Gestão de serviços de campo para oferecer suporte a ativos lineares ativando o plug-in Enterprise Asset Management (com.sn_eam) se tiver a função de administrador.

7. (Opcional) Configuração de Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Permita que os agentes gerenciem o ciclo de vida das tarefas de ordem de serviço, orientando-os nas sequências de atividades. Os playbooks mostram fluxos de trabalho detalhados associados a um tipo específico de tarefa de ordem de serviço e as atividades que devem ser concluídas para resolver essa tarefa.

8. (Opcional) Configuração de Gestão de serviços de campo experiência do cliente

   Forneça aos clientes atualizações oportunas sobre os problemas relatados, permitindo que eles rastreiem a localização dos agentes e forneçam feedback. Você pode instalar o plug-in Gestão de serviços de campo Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) se tiver a função wm_admin.

9. (Opcional) Gestão de tarefas de solicitação

   Divida as solicitações em tarefas separadas. Isso pode ser útil se você quiser atribuir partes diferentes de uma tarefa a pessoas diferentes, atribuir partes de uma tarefa a pessoas em locais diferentes ou programar partes de uma tarefa a serem concluídas em momentos diferentes.

10. (Opcional) Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo

    Adicione a função "Revisor" a Gestão de serviços de campo. O revisor pode revisar tarefas e fornecer feedback. Você pode instalar o plug-in Serviço de campo Management (com.sn_fsm_quality) se tiver a função wm_admin.

Configuração de ordens de serviço

Gestão de serviços de campo O usa um processo orientado por tarefas, em que cada ordem de serviço encapsula uma lista de tarefas essenciais. Após a criação de uma ordem de serviço, um registro de tarefa correspondente é gerado instantaneamente. O processamento orientado por tarefas pode fornecer estrutura e clareza para projetos complexos.

As ordens de serviço são a força motriz por trás de Gestão de serviços de campo. Eles definem o que Serviço de campo os agentes devem fazer para concluir seus trabalhos.

As ordens de serviço seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados. Os estados podem variar com base na sua configuração. Por exemplo, se você quiser qualificar ordens de serviço antes de serem atribuídas, poderá habilitar a qualificação. A qualificação adiciona os estados de ordem de serviço Aguardando qualificação e Qualificado. Para obter mais informações, consulte Estados da ordem de serviço.

Cada ordem de serviço requer pelo menos uma tarefa, com a opção de adicionar mais para cobrir todos os aspectos da solicitação. Embora as tarefas possam ser atribuídas a diferentes grupos e operem de forma autônoma a partir da solicitação da ordem de serviço principal, a progressão e a conclusão dessas tarefas influenciam o estado geral da ordem de serviço primária.

Ordens de serviço de exemplo pré-configuradas são incluídas com o plug-in Gestão de serviços de campo Demo Data (com.sng work management.demo).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração

Opcionalmente, defina uma ou mais configurações de ordem de serviço.

- Como configurar modelos de ordem de serviço

  Use modelos para preencher campos em uma ordem de serviço. Por exemplo, se você adicionar regularmente determinadas habilidades ou peças às ordens de serviço, poderá usar modelos para adicionar esses campos mais rapidamente.

- Configurar o estado de qualificação para ordens de serviço

  Permita uma verificação de qualidade para garantir que a ordem de serviço atenda a um determinado padrão antes de passar para a próxima etapa.

- Como personalizar fluxos de estado

  Personalize os fluxos de estado para substituir o processo padrão que controla como as solicitações e suas tarefas associadas se movem entre os estados. Isso pode ser útil se você precisar adicionar, remover ou alterar os estados que as ordens de serviço seguem.

- Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo

  Forneça configurações avançadas para modelos de ordem de serviço que permitem que os modelos funcionem dinamicamente ao criar uma ordem de serviço.

- Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

  Permita que os clientes assinem digitalmente um PDF e confirme se as ordens de serviço estão fechadas. É criado um resumo da ordem de serviço que inclui as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho.

Como configurar modelos de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem criar rapidamente ordens de serviço bem definidas.

Esses modelos criam automaticamente tarefas e requisitos de peças em ordens de serviço para atividades comuns, como redefinição de senha ou upgrades de memória. Modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço são adicionados ao catálogo de produtos quando o plug-in Gestão de serviços de campo é ativado.

Você pode habilitar as configurações avançadas para modelos de ordem de serviço ativando o plug-in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management). A ativação deste plug-in adiciona o mapeamento da tabela de origem, o mapeamento de atributos, os modelos de tarefa de ordem de serviço e os modelos de ordem de serviço ao catálogo de produtos que ajuda a configurar o modelo para funcionar dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo.

Usuários com a função wm_admin ou model_manager podem criar, editar e excluir modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço.

Ao criar um modelo, você pode usar artigos de conhecimento para uma ordem de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Você pode adicionar a Pesquisa contextual ao artigo de conhecimento. A Pesquisa contextual ajuda a criar ou trabalhar em uma tarefa com artigos de conhecimento relevantes com base no conteúdo da tarefa.

Tradução automática

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

- Definir campos de pesquisa: especifique os critérios a serem usados para pesquisar nas fontes de conteúdo desejadas.
- Formulário de ordem de serviço: adicione o campo de resultados da pesquisa contextual ao formulário de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o campo **Resultados da pesquisa contextual** ao local desejado no formulário.
- Formulário de tarefa de ordem de serviço: adicione o campo de pesquisa contextual ao formulário de tarefa de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o campo **Resultados da pesquisa contextual** ao local desejado no formulário.
- Campo de anexo de artigo: defina o campo ao qual o artigo de conhecimento será anexado. Configure a propriedade **glide.knowman.attach.fields** para incluir o campo **work_notes**.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar modelos de ordem de serviço são:

1. Criar um modelo de ordem de serviço

   Use modelos de ordem de serviço para preencher as ordens de serviço com informações repetíveis. Por exemplo, os modelos podem preencher um grupo de atribuição durante o processo de criação do modelo. Isso garante que informações consistentes sejam incluídas em todos os registros relacionados.

2. (Opcional) Criar um artigo de conhecimento para um modelo de ordem de serviço

   Ajude os Serviço de campo técnicos a permanecerem consistentes ao concluir os mesmos tipos de ordens de serviço. Por exemplo, um artigo de conhecimento pode ser guias de instalação, procedimentos de manutenção ou check-lists.

3. (Opcional) Gerenciar um ANS de ordem de serviço

   Usar SLAs de ordem de serviço ajuda a garantir que os SLAs sejam atendidos a tempo. Os SLAs de ordem de serviço podem ser exibidos ou gerenciados na ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem de serviço para que sejam de fácil acesso.

Tópicos relacionados

Preparar ordens de serviço

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Aplicar um modelo de ordem de serviço

Atribuir um artigo de conhecimento a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Criar um modelo de ordem de serviço

Gestão de serviços de campo usa o modelo de ordem de serviço como fonte de informações para preencher campos em uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin ou model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo de ordem de serviço preenche previamente as ordens de serviço com informações repetíveis. Você pode adicionar campos, como o Grupo de atribuição, durante o processo de criação do modelo. Isso permite que você crie modelos que funcionam 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.

ordens de serviço e tarefas, garantindo que informações consistentes sejam incluídas em todos os registros relacionados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Tudo** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Solicitar informações	
Nome	[Obrigatório] Nome exclusivo e descritivo deste modelo.
Descrição resumida	[Obrigatório] Conteúdo que é copiado no campo **Descrição resumida** de uma ordem de serviço quando este modelo de ordem de serviço é usado. A exceção a isso é uma ordem de serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às ordens de serviço criadas a partir deste modelo de ordem de serviço. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check-lists .
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.

4. Se desejar, adicione um campo à seção Solicitar informações do modelo:
   a. Selecione **Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.
   c. Selecione o ícone de engrenagem ao lado do campo e habilite a opção **Mostrar** se quiser que este campo seja exibido quando este modelo for selecionado no Catálogo de serviços de campo.
   Se desejar, habilite a opção **Obrigatório** para tornar este campo obrigatório.
5. Selecione **Adicionar tarefa** para adicionar uma ou mais tarefas.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para campos na seção Informações da tarefa do formulário, você pode selecionar **Copiar modelo de tarefa** e adicionar as informações de um modelo de tarefa, se desejar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Informações de tarefas	
Configuração do trabalho	A configuração de trabalho para esta tarefa. A seleção de uma configuração de trabalho preencherá automaticamente os campos **Tipo de tarefa** e **Tipo de trabalho**. As configurações de trabalho devem ser definidas para que este campo seja exibido. Para obter mais informações, consulte Como definir Serviço de campo configurações de trabalho.
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é **Tarefa de ordem de serviço**.
Nome	Nome exclusivo e descritivo desta tarefa. Conforme você começa a inserir a descrição da tarefa, os campos da próxima tarefa são exibidos.
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Habilidades da tarefa	Habilidades exigidas por um agente para trabalhar na tarefa. **Nota:** Marque a caixa de seleção **Obrigatória** para indicar que esta habilidade é necessária para executar a tarefa de ordem de serviço.
Partes e quantidades	Requisitos e quantidades de peças, conforme necessário. Se você selecionou **Requisitos de peça não são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço de campo, os campos **Peças e quantidades** não serão exibidos. **Nota:** Marque a caixa de seleção **Obrigatório** ao lado de todas as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executarão a tarefa. Por padrão, ServiceNow filtra a lista de grupos de expedição disponíveis por sua proximidade com o local da tarefa de ordem de serviço. Quando a propriedade **work.management.limit.location** é definida como **falsa**, o sistema exibe todos os grupos de expedição para seleção, sem qualquer consideração de local. Se apenas um grupo de expedição estiver disponível para uma tarefa de ordem de serviço em qualquer local, ServiceNow inserirá automaticamente esse grupo neste campo. Se a opção **Serviço de campo não usará a fila de expedição** estiver selecionada na tela Configuração do serviço de campo, este campo não será exibido.
Depende de	Identifica a tarefa de tarefas que devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser executada. Você não pode fazer uma entrada na primeira tarefa até que tenha criado tarefas subsequentes.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho a ser realizado por um agente ou equipe para concluir a tarefa. ○ Correção de interrupção ○ Instalar ○ Manutenção planejada Para obter mais informações, consulte Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem 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.

Campo	Descrição
Precisa de equipe	Indicador do tipo de trabalho associado a tarefas de ordem de serviço que requer um grupo de agentes para trabalhar nele. O administrador ou iniciador pode marcar ou desmarcar esta opção.

7. Se desejar, adicione um ou mais campos à seção Informações da tarefa do modelo da tabela selecionada no campo **Tipo de tarefa**.
   a. Selecione **Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.

Nota:

Ao trabalhar com tarefas, você pode selecionar os botões mínimo e máximo para expandir e recolher as informações da tarefa. Se necessário, você também pode mudar a ordem das tarefas usando o recurso de arrastar e soltar.

Se você definir a **opção Modelos não criarão um item do catálogo dedicado** na tela Configuração do serviço de campo, a tela do modelo incluirá um botão **Publicar**. Você pode selecionar este botão se quiser publicar manualmente um modelo como um item no catálogo. Se a opção estiver definida como **Modelos criarão um item do catálogo dedicado**, o botão **Publicar** não será exibido e o modelo será adicionado automaticamente ao catálogo.

8. Ao concluir suas entradas, selecione **Enviar**.

Criar um artigo de conhecimento para um modelo de ordem de serviço

Você pode adicionar artigos de conhecimento e guias (como guias de instalação, procedimentos de manutenção e check-lists) à base de conhecimento padrão para hardware, software e modelos de consumíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Modelo de ordem de serviço, conforme apropriado.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Solicitar informações	
Nome	[Obrigatório] Nome exclusivo e descritivo deste modelo.
Descrição resumida	[Obrigatório] Conteúdo que é copiado no campo **Descrição resumida** de uma ordem de serviço quando este modelo de ordem de serviço é usado. A exceção a isso é uma ordem de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às ordens de serviço criadas a partir deste modelo de ordem de serviço. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check-lists .
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.

Todos os ativos de hardware, software e consumíveis que você cria e atribui ao novo modelo são exibidos na lista relacionada **Conhecimento** no registro do modelo.

ANS para Gestão de serviços de campo

Os SLAs determinam quando o trabalho em uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço deve ser concluído. Os SLAs são importantes porque mantêm as ordens de serviço dentro da programação. Por exemplo, você pode ter uma obrigação contratual de concluir qualquer tarefa de ordem de serviço de interrupção/correção dentro de um determinado tempo. Você pode usar o ANS para garantir que a obrigação contratual seja atendida.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar ordens de serviço e tarefas são:

1. Gerenciar um ANS de ordem de serviço

   Gerencie os SLAs que você configurou. Você pode criar SLAs ou alterar os que já criou.

2. Exibir uma tarefa com um ANS

   Exibir todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm SLAs.

3. Suspender e retomar o tempo de ANS de uma ordem de serviço

   Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço a partir da ordem de serviço.

4. Suspender e retomar o tempo de ANS de uma tarefa de ordem de serviço

   Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço a partir da tarefa de ordem de serviço.

5. Excluir um ANS de uma ordem de serviço

   Remova um ANS de uma ordem de serviço, mas deixe-o disponível para uso com outras ordens de serviço.

Gerenciar um ANS de ordem de serviço

Exiba e gerencie SLAs de ordem de serviço no formulário de ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As atividades incluem suspender e retomar SLAs e excluir SLAs de uma ordem de serviço.

Procedimento

Para exibir a lista de ordens de serviço com ANSs, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.

Exibir uma tarefa com um ANS

Exibir todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm SLAs.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**.

   As tarefas que estão atrasadas são realçadas de acordo com o grau de inadimplência.

2. Para exibir SLAs de uma ordem de serviço, selecione a lista relacionada **SLAs de tarefa** no formulário Ordem de serviço.

   As informações nesta lista incluem:

Formulário de ordem de serviço

Informações	Descrição
Tempo real decorrido	Tempo total de execução do ANS desde o início, incluindo qualquer tempo decorrido desde uma violação.
Percentual real decorrido	Percentual total do período de tempo do ANS decorrido. Esse valor pode aumentar acima de 100% após uma violação e aumentar até que a tarefa seja concluída.
Tempo real restante	Tempo total restante até que este ANS seja violado. Quando a **porcentagem real decorrida** atinge 100%, esse valor é definido como **0 segundos**.
Tempo de negócios decorrido	Quantidade de tempo decorrido para este ANS dentro do calendário de negócios. Por exemplo, se o calendário comercial para este ANS for das 8h às 17h nos dias de semana, o tempo de execução do ANS será calculado somente entre essas horas e não nos finais de semana. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo comercial decorrido será igual ao tempo real decorrido.
% de tempo de neg. decorrido	Percentual do período de ANS decorrido no calendário de negócios para este ANS. Se nenhum calendário de negócios estiver em vigor, a porcentagem comercial decorrida será a mesma que a porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Tempo restante no calendário de negócios até que este ANS seja violado. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo comercial restante será igual ao tempo real restante. Quando a **porcentagem de negócios decorridos** atinge 100%, esse valor é definido como **0 segundos**.

Tradução automática

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

Suspender e retomar o tempo de ANS de uma ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço a partir da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher ou uma combinação de funções

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso é útil se um qualificador ou expedidor estiver aguardando informações do solicitante ou outras ações antes de continuar a ordem de serviço.

Nota:
Os iniciadores não podem exibir os SLAs anexados às ordens de serviço que eles suspendem ou retomam.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**
2. Selecione uma ordem de serviço ativa.
3. No registro da ordem de serviço, adicione uma anotação de trabalho explicando por que a ordem de serviço está suspensa.
4. Selecione **Suspender**.

   O sistema define a **Fase** do ANS como **Pausado**.
5. Selecione **Retomar** para reiniciar o ANS.

   O sistema redefine o ANS para a fase anterior.

Suspender e retomar o tempo de ANS de uma tarefa de ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço a partir de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent ou uma combinação de funções

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso é útil para os agentes porque permite que eles suspendam o tempo na ordem de serviço primária se estiverem aguardando informações ou que outras pessoas executem ações.

Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Atribuídas a mim**

Tradução automática

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

2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço ativa.
3. Adicione uma anotação de trabalho explicando por que você está suspendendo a ordem de serviço.
4. Em **Links relacionados**, selecione **Suspender ordem de serviço**.

   O sistema define a **Fase** do ANS como **Pausado**.
5. Selecione **Retomar ordem de serviço** para reiniciar o ANS.

   O sistema redefine o ANS para a fase anterior.

Excluir um ANS de uma ordem de serviço

Remova um ANS de uma ordem de serviço, mas deixe-o disponível para uso com outras ordens de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Na lista relacionada **SLAs de tarefa**, marque a caixa de seleção ao lado do nome do ANS.
4. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Excluir**.

Estados da ordem de serviço

A ordem de serviço segue um ciclo de vida específico e passa por uma série de estados, que são exibidos no campo Estado no registro da ordem de serviço.

Os estados de solicitação exibidos dependem da aplicação Gestão de serviços de campo, conforme indicado na tabela.

Dependendo da sua configuração, você pode qualificar as ordens de serviço depois que elas forem redigidas ou elas estarão imediatamente prontas para expedição. Para obter mais informações sobre como configurar a qualificação, consulte a seção Qualificação é necessária para novas solicitações em Configurações de domínio global.

Crie ou modifique ações de IU para adicionar aos formulários de ordem de serviço [wm_order] e tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Use essas ações para mover ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço de um estado para o próximo ou para executar ações específicas, como iniciar questionários. Para obter mais informações, consulte Ações de IU.

Gestão de serviços de campo estados da ordem de serviço

Estado	Descrição
Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho.
Aguardando qualificação	A ordem de serviço foi redigida, mas não foi qualificada.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo estados da ordem de serviço

Estado	Descrição
	Nota: Este estado só será exibido se a qualificação estiver habilitada.
Qualificada	A solicitação foi aprovada e está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado só será exibido se a qualificação estiver habilitada.
Pronto para Expedição	A solicitação está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado só será exibido se a qualificação estiver desabilitada.
Atribuída	A solicitação está com a aceitação pendente do agente Serviço de campo atribuído.
Aceito	O agente Serviço de campo aceita a solicitação e está pronto para ser trabalhado.
Trabalho em andamento	O trabalho na solicitação foi iniciado.
Encerrado concluído	A solicitação foi concluída conforme a especificação.
Encerrado incompleto	Não foi possível concluir a solicitação conforme especificado.
Cancelado	A solicitação foi cancelada.

Nota:
Se você tiver a qualificação habilitada e depois desativá-la, todas as ordens de serviço existentes aguardando qualificação, em rascunho ou já qualificadas serão definidas como prontas para expedição.

Configurar o estado de qualificação para ordens de serviço

Habilite a qualificação da ordem de serviço para que as ordens de serviço passem de rascunho para aguardando qualificação e, em seguida, qualificadas antes de estarem prontas para expedição. A qualificação permite uma verificação de qualidade para garantir que a ordem de serviço atenda a um determinado padrão antes de passar para a próxima etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Ative o comutador que informa que **a Qualificação é necessária para novas solicitações**.
3. 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.

Como personalizar fluxos de estado

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

Como os fluxos de estado da tarefa Gestão de serviços de campo funcionam

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

Importante:
A criação de fluxos de estado personalizados requer conhecimento de script.

Os fluxos de estado fornecem os seguintes controles:

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

Usuários com a função wm_admin podem executar as seguintes tarefas:

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

Recursos disponíveis com fluxos de estado

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

Tradução automática

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

Estados inicial e final

Usuários com a função wm_admin podem criar um fluxo de estado personalizado para o processamento que ocorre quando um registro de tarefa faz uma transição específica de um estado para outro. Esses registros exigem um estado inicial e um estado final, e o processamento ocorre durante a transição entre os estados. Para executar algum processamento quando um registro de tarefa atinge um estado final específico, você deve definir o estado final. Em alguns casos, um fluxo de estado pode ter somente um estado inicial, como quando você executa algum tipo de limpeza depois que uma tarefa é cancelada. Um fluxo de estado pode não ter estado inicial ou final se o processamento no registro se aplicar a mais de uma transição de estado. A solução é armazenar a regra de negócio ou o client script em um registro de fluxo de estado e criar uma condição para acionar o processamento de qualquer mudança de estado que o exija.

Um exemplo disso em Gestão de serviços de campo é a regra de negócio Acúmulo de mudanças na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Esta regra de negócio acumula mudanças de estado que ocorrem em tarefas para a ordem de serviço primária.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar personalizações de fluxo de estado são:

1. Configurar fluxos de estado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

   Configure os estados entre os quais as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço se movem. Isso pode ser útil se você tiver uma sequência específica de estados que ajudam a rastrear o trabalho.

2. (Opcional) Substituições do dicionário de fluxo de estado

   Defina o estado inicial de todas as novas ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço com substituições de dicionário.

3. (Opcional) Anotações de trabalho em fluxos de estado

   Adicione anotações de trabalho personalizadas às tarefas de ordem de serviço quando elas atingirem um determinado estado. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" no fluxo de estado Rejeitar.

4. (Opcional) Controles de campo em fluxos de estado

   Determine o que acontece se o sistema detectar uma transição de estado especificada. Por exemplo, você pode desejar que o campo Problema esteja visível quando um incidente for movido para o estado Aguardando problema.

5. (Opcional) Acionar eventos em mudanças de estado

   Configure um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script.

6. (Opcional) Recriar fluxos de estado

   Recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre sys_ids existentes e novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. (Opcional) Limpeza de fluxo de estado

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

Configurar fluxos de estado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual as ordens de serviço e as tarefas da ordem de serviço transitam de um estado para outro. Você pode personalizar fluxos de estado para controlar a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados nas aplicações de Gestão de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina todas as transições de estado possíveis que representam o ciclo de vida de uma ordem de serviço. No entanto, a personalização de fluxos de estado requer conhecimento de script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de personalizar um fluxo de estado, faça uma cópia do registro de fluxo de estado para a transição que deseja mudar e faça todas as personalizações no registro copiado. Isso permite que o sistema atualize o registro de fluxo de estado padrão automaticamente durante um upgrade e permite que você reverta para o registro padrão, se necessário.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de Campo** Em seguida, escolha uma das seguintes opções:

- **Fluxos de ordem de serviço**
- **Fluxos de Tarefas do Trabalho**

Importante:
Certifique-se de desativar o registro original para que o sistema não possa usá-lo.

2. Abra o registro da transição que você deseja personalizar.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Inserir e permanecer**.
O sistema limpa todos os valores de **Regra de negócio** e **Ação de IU** campos. Uma notificação aparece na parte superior do formulário descrevendo a ação realizada.

4. Certifique-se de que **Ativo** caixa de seleção está marcada.

5. Na seção apropriada, configure um método de transição:

- **Manual:**clique em **Criar ação de IU** para criar um botão no formulário que permite que os usuários executem a transição manualmente. O sistema usa o valor no campo **Nome** como o rótulo da ação de IU. A ação de IU executa o script no campo **Script manual** quando as condições são verdadeiras
- **Automático:** clique em **Criar regra de negócio** para criar a regra de negócio. A regra de negócio executa o script no campo **Script automático** quando as condições são verdadeiras

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Criar client script** para criar o script que limita os valores disponíveis na lista de seleção do campo **Estado** de um registro a estados válidos para essa transição.
7. Conclua a seção **Controles de campo** para controlar como os campos específicos aparecem quando um registro muda de estado.

Nota:
O sistema impõe os controles de campo com o mesmo client script que você criou para filtrar a lista de seleção do campo **Estado**.

8. Clique em **Atualizar**.
9. Reabra o registro de origem que você copiou e desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
A desativação do registro original permite que o sistema faça o upgrade normalmente quando a instância é atualizada e evita que o sistema use o registro em vez do fluxo de estado personalizado.
10. Abra o registro de fluxo de estado copiado que você deseja personalizar.
11. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fluxo de tarefas de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente pelo sistema ServiceNow®.
[Obrigatório] Tabela	Tabela na qual o registro de fluxo de estado é executado. As tabelas possíveis são: ○ Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ○ Ordem de serviço [wm_order]
Estado inicial	Nome do estado no início da transição.
Estado final	Nome do estado no final da transição.
Client script	Client script a ser executado para essa transição. O client script controla os estados inicial e final disponíveis que você pode selecionar limitando o conteúdo da lista de seleção de **estado** a estados válidos.
Evento	Nome de um evento existente a ser acionado quando essa transição ocorrer.
Nome	[Obrigatório] Nome do estado como aparece na lista de seleção.
Funções	Funções necessárias para configurar o campo **Estado** que usa a transição personalizada.
Ativo	Comutador para habilitar ou desabilitar este registro de fluxo de estado.
Classe	Classes de fluxo de estado disponíveis: ○ **Fluxo de estado:**registros criados para fluxos de estado em todas as tabelas baseadas em tarefas, exceto aquelas na Gestão de serviços de campo. ○ **Fluxo de ordem de serviço:** registros criados para fluxos de estado na tabela Ordem de serviço [wm_order]. ○ **Fluxo de tarefa de trabalho:** registros criados para fluxos de estado na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Este campo é obrigatório para usuários com a função de administrador. Usuários com a função wm_admin só podem criar registros de fluxo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	estado nas classes **Fluxo de ordem de serviço** e **Fluxo de tarefa de trabalho** e não podem editar este campo no registro.
Substituir	Valor inicial padrão para o campo **Estado** em todos os novos registros da tabela nomeada no registro de fluxo de estado.
Anotações de trabalho	Comentários sobre esta transição de fluxo de estado.
Comentário	Detalhes sobre o registro personalizado.
Manual (executa scripts de uma ação de IU que requer que o usuário clique em um botão ou link relacionado.)	
String de condição manual	Condições para habilitar uma ação de IU que não pode ser definida com o Construtor de condições. Por exemplo, você pode usar essa cadeia de caracteres para definir ações de IU para dispositivos móveis. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo **Condição manual**.
Condição manual	Construtor de condições para habilitar uma ação de IU que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo de **cadeia de caracteres de condição manual**.
Script manual	Script que define o que a ação de IU faz quando as condições são verdadeiras. Esse script é executado quando o usuário clica em um botão ou link relacionado.
Ação de IU	[Somente leitura] Nomeia a ação de IU a ser habilitada para esta transição. Por padrão, esta ação de IU cria um botão no formulário de tarefa. Clique em **Criar ação de IU** para criar o botão. O botão herda o nome do registro de fluxo de estado no qual foi criado.
Automático (executa uma regra de negócio automaticamente quando um registro de tarefa é alterado e atualizado.)	
String de condição automática	Condições para executar a regra de negócio que não podem ser definidas com o construtor de condições. Por exemplo, use esta condição para avaliar se a transição proposta é um fluxo válido. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo **Condição automática**.
Condição automática	Condições para executar a regra de negócio que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um relacionamento **[and]**com a condição no campo de **cadeia de caracteres de condição automática**.
Script automático	Script que executa trabalho adicional quando a condição é verdadeira. Este script pode executar tarefas como atualizar a data e a hora em que a transição ocorreu ou notificar alguém sobre um marco.
Regra de negócio	Nome da regra de negócio criada para essa transição. A regra de negócio tem uma condição para garantir a validade do fluxo. Se essa condição for verdadeira, a regra de negócio executará a transição solicitada, usando os estados inicial e final do formulário Fluxo de ordem de serviço ou Fluxo de tarefa de trabalho.
Controles de campo (determina as propriedades do campo quando um registro faz a transição entre estados.)	
Campos obrigatórios	Campos necessários quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Campos somente para leitura	Campos definidos como somente leitura quando ocorre essa transição ou quando o **estado Final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de 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.

Campo	Descrição
Campos visíveis	Campos que se tornam visíveis quando ocorre essa transição ou quando o **estado Final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não obrigatório	Campos definidos como opcionais quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não somente para leitura	Campos que podem ser editados quando ocorre essa transição ou quando o **estado Final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não visível	Campos ocultos quando ocorre essa transição ou quando o **estado Final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Substituições do dicionário de fluxo de estado

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de Campo** Em seguida, escolha uma das seguintes opções:
   - **Fluxos de ordem de serviço**
   - **Fluxos de Tarefas do Trabalho**
2. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

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

Anotações de trabalho em fluxos de estado

Anotações de trabalho são usadas para comunicar informações sobre transições de estado.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um fluxo de estado sem **estado Inicial**, a anotação de trabalho é adicionada sempre que a tarefa faz a transição para o **estado Final**.
- Para um fluxo de estado com um **estado inicial** e um **estado final**, a anotação de trabalho é adicionada somente quando a tarefa faz a transição desse estado inicial para esse estado final.
- Se dois fluxos de estado com anotações de trabalho tiverem o mesmo **estado final**, mas apenas um tiver um **estado inicial**, o sistema adicionará as anotações de trabalho do fluxo de estado com o estado inicial. Isso corresponde melhor à anotação de trabalho de fluxo de estado para a transição mais importante entre os estados inicial e final específicos. No exemplo aqui, as informações de anotação de trabalho são mais pertinentes a uma tarefa que passa de **Atribuída** para **Expedição Pendente** do que a uma tarefa que atinge o estado Expedição Pendente de um estado inicial indeterminado.

Controles de campo em fluxos de estado

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

A seção Controles de campo do formulário Fluxo de estado permite que você determine o que acontece se o sistema detectar uma transição de estado especificada. Os controles de campo também permitem que você defina o que acontece se o estado final for o mesmo estado em que o formulário foi aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

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

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

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

Acionar eventos em mudanças de estado

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o sistema ServiceNow cria uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para <table name>** para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

Criar um evento que é disparado quando uma tarefa de ordem de serviço passa de um estado inicial de **Trabalho em andamento** para um estado final de **Encerrado concluído**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Fluxos de estado** > **Fluxos de Tarefas do Trabalho**.
2. Selecione a tabela Tarefa de ordem de serviço chamada Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
3. Selecione **Novo**.
4. Abra o registro de fluxo de estado chamado **Encerrar Concluído**.
5. Selecione task.closed no campo **Evento** e salve suas mudanças.

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

Recriar fluxos de estado

Os administradores podem recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre os sys_ids existentes e os novos.

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

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

Um exemplo de quando recriar um fluxo de estado é se você tiver fluxos de estado de outra aplicação da ServiceNow, como Customer Service Management, e quiser usá-los para Gestão de serviços de campo. Você exportaria um arquivo XML dos fluxos de estado Customer Service Management e carregaria esse arquivo XML para os fluxos de estado Gestão de serviços de campo. Se houver estados incompatíveis usados em Customer Service Management e Gestão de serviços de campo, você deverá recriar os fluxos de estado Gestão de serviços de campo.

Limpeza de fluxo de estado

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

Quando um fluxo de estado em uma tabela é excluído, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Tradução automática

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

Elementos de fluxo de estado excluídos na limpeza

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

Exemplo de fluxo de estado

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

3. Mude o nome do fluxo de estado.

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

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

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

5. Configure os critérios de condição nos seguintes campos:

Tradução automática

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

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

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

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

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

7. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
8. Na lista Fluxos de tarefas de trabalho, localize o registro de fluxo **Aceitar** estado e altere o status **Ativo** para **falso**.

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

Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo

Defina as configurações avançadas dos modelos de ordem de serviço para permitir que os modelos processem dados dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de ordem de serviço.

A Gestão de modelos para Serviço de campo fornece configurações avançadas para modelos de ordem de serviço que permitem que os modelos funcionem dinamicamente ao criar uma ordem de serviço.

Como administrador, você pode usar modelos para identificar dinamicamente as informações para preencher campos em uma ordem de serviço e criar tarefas por meio dos seguintes procedimentos:

- Habilite os modelos de ordem de serviço para mapear informações da tabela de origem para atributos de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Como configurar o mapeamento de dados.
- Identifique e crie tarefas apropriadas para uma ordem de serviço com base nas condições de filtragem definidas. Para obter mais informações, consulte Como configurar modelos de tarefa autônomos.
- Use pontos de extensão para personalizar o processo de identificação da origem da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração

As etapas para configurar a gestão de modelos são:

1. Ativar Gestão de modelos para Serviço de campo

   Instale o plug-in Gestão de modelos para serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) se você tiver a função de administrador.

2. (Opcional) Como configurar o mapeamento de dados

   Configure modelos de trabalho para buscar campos de qualquer tabela e adicioná-los a um formulário de ordem de serviço. A tabela de origem pode ser um caso, incidente ou uma mudança feita na tabela.

3. (Opcional) Como configurar modelos de tarefa autônomos

   Usar gestão de modelos permite criar modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos e vinculá-los a outro modelo de ordem de serviço. Isso permite que os modelos de ordem de serviço identifiquem uma tarefa apropriada e a criem para diferentes ordens de serviço com base nas condições de filtragem.

Ativar Gestão de modelos para Serviço de campo

Você pode ativar o plug-in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação da Gestão de modelos para Serviço de campo ativa o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management), caso ainda não esteja ativo.

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo a Gestão de modelos:

- Tabelas
- Inclusões de script
- Funções de negócios

Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos para componentes Serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug -in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como configurar o mapeamento de dados

Configure os modelos de ordem de serviço para buscar dados de uma tabela de origem para preencher campos em um formulário de ordem de serviço ao criar uma ordem de serviço. A tabela de origem pode ser caso, incidente, mudança ou outros, dependendo da origem de uma ordem de serviço.

Primeiro, você cria um mapa de tabela para especificar os campos a serem copiados da tabela de origem para a tabela de ordem de serviço e, em seguida, vincula o mapeamento da tabela a um modelo de ordem de serviço. Os pontos de extensão na gestão de modelos permitem que o modelo de ordem de serviço processe a configuração a seguir. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

Visão geral da configuração

As etapas para definir as configurações de mapeamento de dados são:

1. Criar mapeamento de campo de uma tabela de origem para uma ordem de serviço

   Use o mapeamento de tabela para garantir que, quando uma ordem de serviço for criada a partir de sua origem, as informações da tabela de origem sejam copiadas para os campos de destino apropriados na ordem de serviço.

2. Habilitar modelo de ordem de serviço para buscar dados da tabela de origem

   Habilite o modelo de ordem de serviço para identificar a origem da ordem de serviço e mapear os dados dessa tabela de origem para os campos da ordem de serviço.

Criar mapeamento de campo de uma tabela de origem para uma ordem de serviço

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados de uma tabela de origem para os campos da ordem de serviço. A origem de uma ordem de serviço pode ser um caso, mudança, incidente ou outros.

Antes de Iniciar
Você deve ativar o plug-in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mapeamento de tabela garante que, quando uma ordem de serviço for criada a partir de sua origem, as informações da tabela de origem sejam copiadas para os campos de destino apropriados na ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de tabela**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de tabela do CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Nome da API	A API para este mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Por exemplo, caso, incidente, mudança ou mais.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para habilitar o mapeamento de campo avançado.
Tabela de Destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order.
Usar Condição Avançada	Opção para habilitar o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo Condição avançada.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo Usar **condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o Construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processar várias definições de mapa correspondentes simultaneamente para resolver dependências. ○ Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: ◦ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ◦ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é avançado e a opção **Mapeamento de campo avançado** está selecionada.

4. Clique em **Enviar**.
   O mapa da tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie o mapeamento de campo para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista relacionada Mapeamento de campo básico, selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de campo do CSM

Campo	Descrição
Mapa de Tabela	O nome do mapa da tabela que é usado para campos de mapeamento. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é básico e a opção **Avançado** não está selecionada.
Campo de origem	Coluna na tabela de origem para mapeamento de campo. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	básico e a opção **Avançado** não está selecionada.
Aplicação	A aplicação para este mapa de campo. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de Destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order. Esse campo é definido automaticamente.
Campo de destino	Colunas na tabela de ordem de serviço que você deseja preencher com o valor do campo de origem mapeado.
Ordem	Ordem de prioridade para processamento de campos mapeados.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento de informações do campo de origem para o campo da ordem de serviço.
Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados. **Nota:** ▪ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ▪ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

c. Clique em **Enviar**.

6. **Opcional:** Para mapear mais campos, repita a etapa 5.

Resultado

As tabelas de origem e de destino estão mapeadas e prontas para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.

Habilitar modelo de ordem de serviço para buscar dados da tabela de origem

Habilite o modelo de ordem de serviço para identificar a origem da ordem de serviço e mapear os dados dessa tabela de origem para os campos da ordem de serviço. Isso pode ser obtido associando um mapa de tabela ao modelo de ordem 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de atributos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de atributo do modelo

Campo	Descrição
Mapa de tabela	Nome do mapeamento armazenado no mapa da tabela CSM.
Modelo de pedido	Nome do modelo de ordem de serviço para o qual você deseja usar as configurações de mapeamento de tabela.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O modelo de ordem de serviço está habilitado para copiar dados da tabela de origem para os campos de ordem de serviço correspondentes com base no mapeamento da tabela associada. Você pode encontrar este mapeamento de atributo recém-criado na lista relacionada Mapeamento de atributo do modelo no formulário de modelo de ordem de serviço.

Como configurar modelos de tarefa autônomos

A gestão de modelos permite criar modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos e vinculá-los a diferentes modelos de ordem de serviço. Isso permite que os modelos de ordem de serviço identifiquem uma tarefa apropriada e a criem para diferentes ordens de serviço com base nas condições de filtragem definidas.

Primeiro, você cria modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos e, em seguida, mapeia-os para os modelos de ordem de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para definir as configurações do modelo de tarefa autônomo são:

1. Criar um modelo de tarefa de ordem de serviço

   Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço autônomo, que pode ser usado por diferentes modelos de ordem de serviço para criar a mesma tarefa para suas ordens de serviço.

2. Habilitar um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço

   Adicione o modelo de tarefa autônomo a um modelo de ordem de serviço junto com as condições de filtragem.

Criar um modelo de tarefa de ordem de serviço

Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço autônomo, que pode ser usado por diferentes modelos de ordem de serviço para criar a mesma tarefa para suas ordens de

Tradução automática

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

serviço. Isso economiza o esforço de criar o mesmo modelo de tarefa sempre para cada modelo de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos da tarefa da ordem de serviço**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de informações da tarefa

Campos	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é Tarefa de ordem de serviço.
Nome	Nome exclusivo e descritivo desta tarefa.
Descrição Resumida	Resumo desta tarefa
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Partes e quantidades	Requisitos e quantidades de peças, conforme necessário. Se você selecionou **Requisitos de peça não são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço de campo, os campos **Peças e quantidades** não serão exibidos.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list na lista para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executam a tarefa.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um modelo de tarefa autônomo foi criado e está pronto para ser mapeado para qualquer modelo de ordem de serviço.

O que Fazer Depois

Depois de criar um modelo de tarefa autônomo, mapeie-o para um modelo de ordem de serviço. Isso permite que o modelo de ordem de serviço crie tarefas semelhantes para ordens de serviço diferentes, se necessário. Consulte Habilitar um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço.

Habilitar um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço

Adicione o modelo de tarefa autônomo a um modelo de ordem de serviço junto com as condições de filtragem. Isso permite que o modelo de ordem de serviço identifique e crie a mesma tarefa para diferentes ordens de serviço somente quando as condições de filtragem corresponderem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Você deve ativar o plug-in Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Abra um modelo de ordem de serviço na lista Modelos de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Modelos de tarefa de ordem de serviço, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelos de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Modelo de Ordem	Nome do modelo de ordem de serviço ao qual você está adicionando o modelo de tarefa. Este campo é definido automaticamente com base no modelo de pedido selecionado.
Tabela	Tabela associada a este modelo de ordem de serviço. Por exemplo, wm_order.
Modelo de Tarefa	Nome do modelo de tarefa de ordem de serviço que você deseja adicionar ao modelo de ordem de serviço.
Ordem	Ordem na qual o modelo de tarefa deve ser avaliado para criar a tarefa para uma ordem de serviço.

5. Adicione condições de filtro.
   a. Selecione **Adicionar condição de filtro**.
   b. Crie a condição.
   Por exemplo, **[Account] [is] [Boxeo] AND [Active] [is] [true]**.
   c. Se você quiser adicionar um conjunto de condições alternativo à consulta, selecione **Novo conjunto de condições** e adicione as condições para o conjunto alternativo.

   As condições para ajudar a determinar a tarefa de uma ordem de serviço ao usar este modelo de ordem de serviço são definidas.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O modelo de ordem de serviço será habilitado para criar esta tarefa para diferentes ordens de serviço se as condições de filtragem definidas corresponderem.

Tradução automática

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

Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

Em Gestão de serviços de campo, os clientes podem assinar digitalmente e confirmar ordens de serviço que são encerradas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

O resumo inclui as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF também inclui o nome e a assinatura do cliente.

Tópicos relacionados

Criar um resumo em PDF assinado para uma ordem de serviço

Ativar Serviço de campo assinatura eletrônica

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Gestão de serviços de campo - O Signature Pad requer que você instale o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management). Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de serviços de campo o - Signature Pad:

- Tabelas
- Inclusões de script

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo - Componentes do bloco de assinatura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O plug-in Serviço de campo - Signature Pad, quando ativado com sucesso, adiciona as configurações de Captura de assinatura e Resumo de pedido de PDF na página Serviço de campo de 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.

Nota:
Você deve habilitar **a Captura de assinatura** e **o Resumo do pedido em PDF** para gerar o resumo em PDF assinado de uma ordem de serviço encerrada.

Configuração de tarefas de ordem de serviço

As ordens de serviço são compostas por pelo menos uma, mas geralmente várias, tarefas de ordem de serviço. As tarefas em uma ordem de serviço podem ser atribuídas a uma pessoa, a um grupo ou a vários Serviço de campo técnicos que operam de forma autônoma. É mais fácil concluir uma ordem de serviço quando as tarefas necessárias para concluir o trabalho são divididas em partes lógicas que podem ser realizadas independentemente.

Visão geral da configuração

Opcionalmente, defina uma ou mais configurações de tarefa de ordem de serviço.

- Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço

  Crie diferentes tipos de trabalho para uma tarefa para determinar e configurar os vários requisitos da tarefa, por exemplo, se a tarefa precisa de uma equipe e a preferência de um grupo de atribuição.

- Estados da tarefa de ordem de serviço

  Os estados das tarefas de ordem de serviço são sequenciais e progridem de um estado para o outro. Dependendo da sua configuração, as tarefas de ordem de serviço podem seguir esta sequência, uma sequência exclusiva ou passar automaticamente de um estado para outro quando os requisitos definidos forem atendidos.

- Configurar o estado Programado

  Permite que a tarefa de ordem de serviço seja reservada de forma flexível, mas não confirmada. Nesse estado, a tarefa de ordem de serviço está com atribuição pendente do expedidor.

- Configuração de questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

  Usar o recurso de questionário de ordem de serviço permite que os administradores criem registros de questionário e associem esses registros a tarefas de ordem de serviço. O administrador também pode tornar o preenchimento do questionário obrigatório antes que um agente encerre uma tarefa.

- Configurando o registro de horas para Serviço de campo

  Usar o recurso de registro de tempo permite que os agentes registrem o tempo trabalhado em tarefas do formulário de tarefa de ordem de serviço e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, do formulário Tempo trabalhado.

Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço

Você tem a opção de categorizar o tipo de trabalho a ser realizado em Serviço de campo para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Crie diferentes tipos de trabalho para uma tarefa para determinar e configurar os vários requisitos da tarefa, por exemplo, se a tarefa precisa de uma equipe e a preferência de um grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Tipos de trabalho**.
2. Selecione Novo.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de trabalho.
Valor	Nome do tipo de trabalho a ser armazenado internamente.
Descrição	Descrição do tipo de trabalho.
Preferência de programação	Tipo de grupo de atribuição ao qual a tarefa deve ser atribuída, como grupo interno e externo.
Ativo	Opção para indicar se o tipo de trabalho está disponível para seleção ao criar uma tarefa de ordem de serviço.
Precisa de equipe	Opção para indicar se a equipe é necessária para o tipo de trabalho selecionado.
Requisitos de recurso	Opção para indicar se o recurso, como agente ou equipamento, é necessário para o tipo de trabalho selecionado. **Nota:** O campo aparece somente quando o plug-in Programação de recursos de serviço de campo (com.snc.fsm_resource_scheduling) está ativo.

4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.

Resultado

O tipo de trabalho foi criado com sucesso.

- Se você selecionou a opção Precisa de equipe, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada Requisitos de equipe.
- Se você selecionou a opção Requisitos de recurso, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada Requisitos de recurso.

Para obter mais informações sobre como adicionar o requisito de recurso, consulte Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem 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.

Estados da tarefa de ordem de serviço

As ordens de serviço são compostas por pelo menos uma tarefa de ordem de serviço. Os estados das tarefas de ordem de serviço são sequenciais e progridem de um estado para o outro.

Dependendo da sua configuração, as tarefas de ordem de serviço podem seguir esta sequência, uma sequência exclusiva ou passar automaticamente de um estado para outro quando os requisitos definidos forem atendidos.

Gestão de serviços de campo estados da tarefa de ordem de serviço

Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho e o grupo de expedição está vazio na tarefa de ordem de serviço.
Expedição pendente	O qualificador adiciona o grupo de expedição e seleciona **Qualificado** na tarefa de ordem de serviço.
Agendado	A tarefa de ordem de serviço está reservada de forma flexível, mas não está confirmada. A tarefa de ordem de serviço está com atribuição pendente do expedidor. **Nota:** Este estado só será exibido se o estado de uso programado estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Configurar o estado Programado.
Atribuída	O expedidor confirma a atribuição da tarefa de ordem de serviço. A tarefa está com a aceitação pendente do agente Serviço de campo atribuído.
Aceito	O agenteServiço de campo aceita a tarefa e está pronto para trabalhar nela. **Nota:** Se o agente Serviço de campo selecionar **Iniciar viagem** na tarefa de ordem de serviço, a tarefa entrará no subestado Na rota.
Trabalho em andamento	O agenteServiço de campo começa a trabalhar e seleciona Iniciar trabalho na tarefa de ordem de serviço.
Encerrado concluído	A tarefa de ordem de serviço foi concluída conforme a especificação. **Nota:** O subestado de Encerrado concluído é Concluído.
Encerrado incompleto	Não foi possível concluir a tarefa conforme especificado.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo estados da tarefa de ordem de serviço

	Nota: O subestado de Encerrado incompleto é Concluído.
Cancelado(a)	A tarefa foi cancelada.

Configurar o estado Programado

Opcionalmente, os administradores podem habilitar o fluxo de estado Programado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Ao definir essas configurações, você pode controlar quando e como as tarefas são expedidas para os técnicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione a guia **Atribuição**.
3. Selecione **Usar estado programado**.

   Nota:
   Quando **a fila de expedição** está desativada, **a opção Usar estado programado** é desativada automaticamente. Quando **a Fila de expedição** está habilitada, **Usar estado programado** NÃO é habilitado automaticamente.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**.
6. Selecione uma **configuração de Modo para ativar o estado programado**.
   - **Duração**

     Este modo atualiza o estado das tarefas de **Programado** para **Atribuído** quando o limite de início (em horas) é atingido.

   - **Número de tarefas**

     Este modo controla o **número de tarefas** que estão no estado **Programado** antes de serem atribuídas.

7. Modifique a propriedade correspondente para definir quando uma tarefa de ordem de serviço deve ser expedida (movida de Programada para Atribuída).
   - Para o modo **Duração** :
     - Role para baixo até **Atualizar estado da tarefa de Programado para Atribuído quando o início programado estiver dentro de horas especificadas a partir do horário atual**.
     - Valor padrão: 12 horas
     - Exemplo: se você definir o modo **de duração** como 12 horas, todas as tarefas programadas para iniciar nas próximas 12 horas serão atribuídas. As tarefas programadas para iniciar após esse período permanecem no estado **Programado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o modo **Número de tarefas** :
  - Role para baixo até **Contagem de tarefas que estão no estado atribuído antes de serem programadas**.
  - Valor padrão: 1
  - Exemplo: se você definir o modo **Número de tarefas** como 1, somente uma tarefa será atribuída a um técnico por vez, enquanto todas as tarefas restantes permanecerão no estado **Programado**.

Nota:
O Processador de estado programado moverá as tarefas para o estado **Atribuído** sempre que o número de tarefas **atribuídas** for menor que o valor da propriedade. Por padrão, somente tarefas que já estão programadas podem ser atribuídas.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Se você selecionou o modo **Número de tarefas**, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
10. Na pesquisa **Nome**, digite "Atribuir número de tarefas por número de tarefas" e pressione Enter.
11. Clique em **Atribuir número de tarefas por número de tarefas** para abrir o registro.
12. Selecione a opção **Ativo** para habilitar
13. Insira o intervalo desejado no campo **Intervalo de repetição**.
    Por padrão, o intervalo de repetição é definido como 5 minutos.
14. Selecione **Atualizar**.

Resultado

- Em um formulário de ordem de serviço, ocorre o seguinte:
  - Um novo estado Programado aparecerá entre Pronto para expedição e Atribuído se a qualificação não estiver habilitada.
  - Um novo estado Programado aparecerá entre Qualificado e Atribuído se a qualificação estiver habilitada.
- Em um formulário de tarefa de ordem de serviço, um novo estado Programado aparece entre Expedição pendente e Atribuído.

Nota:
Se você desativar a propriedade **Usar estado programado**, será exibido um aviso indicando que as tarefas foram movidas de Programadas para Atribuídas. Consequentemente, todas as tarefas de ordem de serviço que estão no estado Programado são movidas para o estado Atribuído.

Configuração de questionários de ordem de serviço

Como parte da conclusão de algumas ordens de serviço e tarefas, Serviço de campo os agentes preenchem questionários ou check-lists.

Os questionários reúnem diferentes tipos de informações de agentes Serviço de campo, como a verificação da conformidade com o processo genérico Serviço de campo enquanto trabalham na tarefa.

Os administradores podem criar registros de questionário e associar esses registros a ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Por exemplo, um agente pode precisar concluir uma check-list de segurança antes de começar a trabalhar em uma tarefa ou

Tradução automática

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

preencher um questionário de inspeção antes de concluir uma ordem de serviço. O administrador também pode tornar obrigatório o preenchimento do questionário antes que um agente encerre uma tarefa.

Os registros do questionário incluem algumas informações de configuração, como a condição ou o evento que aciona o questionário, bem como a lista de perguntas incluídas no questionário.

Nota:
A configuração de questionários é opcional.

O questionário para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço pode ser um questionário baseado em pesquisa ou uma avaliação inteligente.

Questionário baseado em pesquisa

Um questionário baseado em pesquisa usa a ferramenta **Designer de pesquisa** para criar um questionário com uma lista de perguntas.

Para obter mais informações, consulte Configuração de questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa.

Avaliação inteligente questionário

Um questionário Avaliação inteligente para Now Mobile usa **o Designer de modelo** na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Para obter mais informações, consulte Configuração de Avaliação inteligente questionários para Now Mobile Agente.

Nota:

- Avaliação inteligente permite a migração de questionários baseados em pesquisa para questionários de avaliação inteligente.
- O uso de Avaliação inteligente questionário não pode ser desabilitado depois de habilitado.

Configuração de questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

O administrador pode criar questionários baseados em pesquisa e associá-los a tarefas de ordem de serviço.

A ferramenta Designer de pesquisa é usada para criar os questionários.

Quando uma ordem de serviço ou tarefa tem um questionário associado, o botão **Questionários** aparece na parte superior do formulário. A seleção deste botão exibe a página Questionários, na qual o agente pode concluir o questionário ou a check-list.

Nota:
A ferramenta Designer de pesquisa para Serviço de campo Gestão não é compatível com a funcionalidade de refazer um questionário.

Questionário de demonstração

O Questionário de inspeção é um registro de questionário de demonstração que está incluído com o plug-in Serviço de campo - Questionário. Sempre que uma tarefa de ordem de

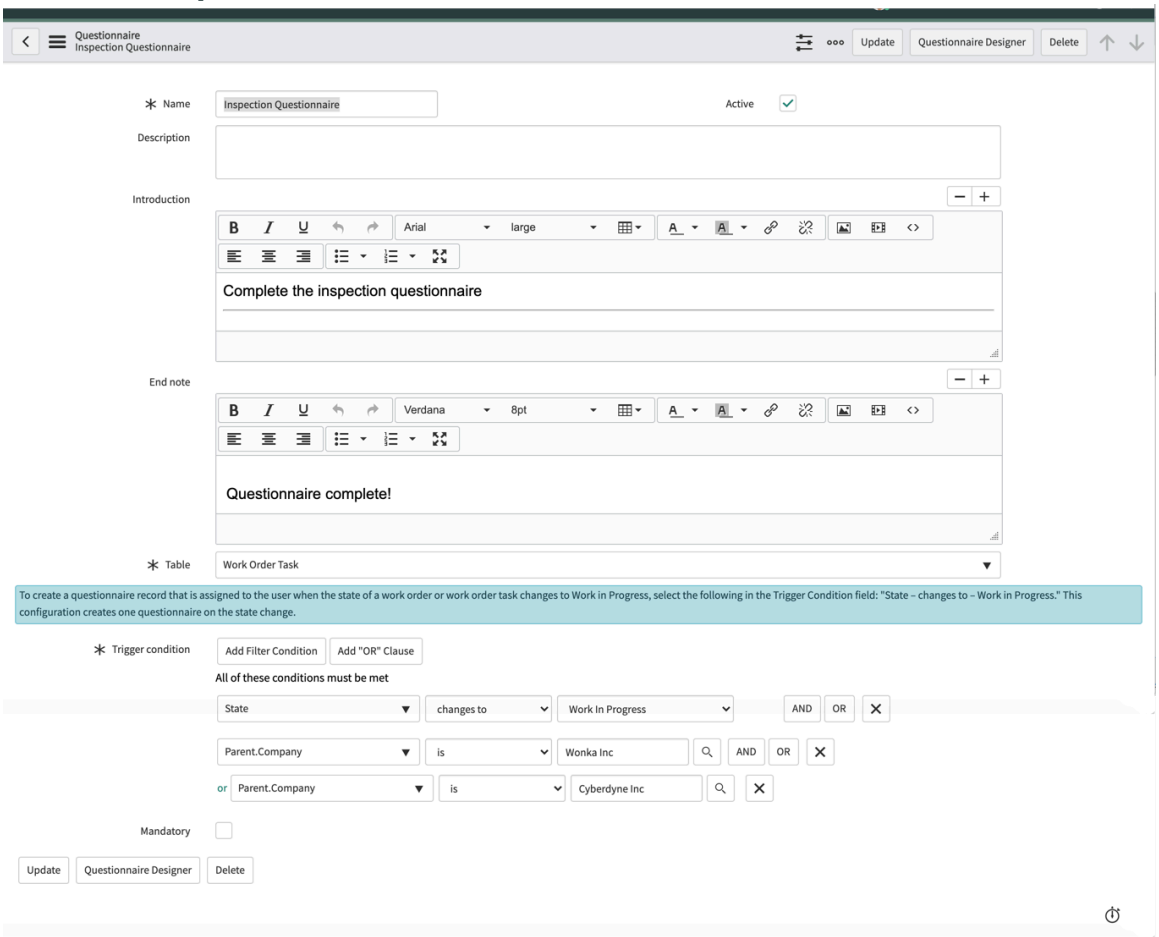
Tradução automática

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

serviço muda para o estado Trabalho em andamento, este registro de questionário adiciona um questionário a essa tarefa.

A seguir está uma captura de tela do formulário de questionário de demonstração. Na seção Condição do gatilho, há uma condição de que o estado deve ter sido alterado para Trabalho em andamento.

Formulário de questionário



Ao definir as condições do gatilho, o operador **muda para** significa que o estado foi alterado para Trabalho em andamento. Se, em vez disso, você usar a operação **is**, o questionário será acionado sempre que uma atualização for feita na tarefa.

Este questionário de demonstração funciona da seguinte forma:

1. O expedidor atribui uma tarefa de ordem de serviço a um agente.
2. O agente aceita a tarefa e seleciona **Iniciar trabalho** no formulário de tarefa.
3. O estado da tarefa muda para Trabalho em andamento.
4. O botão **Questionários** aparece no cabeçalho do formulário de tarefa.
5. O agente seleciona **Questionários** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
6. O agente seleciona **Iniciar** no questionário desejado.
7. O agente preenche o questionário e seleciona **Enviar** ou **Salvar**.
8. O agente retorna à tarefa de ordem de serviço, conclui o trabalho e fecha a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Os questionários não são editáveis depois que a ordem de serviço ou a tarefa associada é fechada.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar questionários de ordem de serviço são:

1. Ativar Serviço de campo questionário

   Instale o plug-in Field Service-Questionário (com.snc.wm_questionnaire) se você tiver a função de administrador.

2. Criar um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

   Crie um questionário a ser concluído antes do início do trabalho ou após a conclusão de um trabalho.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo questionário

Criar um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Ativar Serviço de campo questionário

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo - Questionário (com.snc.wm_questionnaire) para Serviço de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados antes de instalar Serviço de campo com.snc.wm_questionnaire.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

  Dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo)

  Gestão de serviços de campo

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Questionário (com.snc.wm_questionnaire) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado
O Serviço de campo plug-in Questionário, quando ativado com sucesso, adiciona o módulo Questionário ao menu Serviço de campo (**Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**).

O que Fazer Depois
Configure o layout do formulário e adicione o campo **Atribuído a** para garantir que um questionário não seja criado sem um agente atribuído.

Tópicos relacionados

Criar um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Criar um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Crie um registro de questionário e associe-o à tabela de tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode exibir registros de questionários na lista Questionário e questionários navegando até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de questionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do questionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do questionário. O administrador pode anexar questionários ativos a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Descrição	Breve descrição do registro do questionário.
Introdução	Texto que aparece no início do questionário.
Nota final	Texto que aparece no final do questionário.
Tabela	Tabela associada a este registro de questionário.
Condição do gatilho	Condição do gatilho que determina quando o questionário é aplicável. Use o Construtor de condições para criar condições de gatilho. Quando essas condições são verdadeiras para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, o questionário é adicionado à ordem 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.

Campo	Descrição
Obrigatório	Opção para tornar o questionário obrigatório. Quando habilitado, o agente deve concluir o questionário antes de fechar a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
Fechar antes de	Indique que a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço deve estar em antes que os agentes possam concluir um questionário obrigatório.

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema cria o registro, exibe o formulário Questionário e adiciona o botão **Designer de questionário**.
5. Para criar o texto do questionário, selecione **Designer de questionário**.
   A ferramenta Designer de pesquisa é aberta em uma nova janela.
6. Para criar as perguntas ou itens de check-list que aparecem no questionário, use a ferramenta Designer de pesquisa .
7. Selecione **Salvar** e feche a janela do Designer de pesquisa.

Resultado
O questionário foi criado.

O que Fazer Depois
Para exibir registros de questionários da lista Questionário e questionários, vá para **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Para editar um questionário, abra o formulário, faça as mudanças e selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Preencher um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Configurando o registro de horas para Serviço de campo

Os agentes registram o tempo trabalhado em tarefas e atividades. As entradas de tempo registrado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes. Configurar o registro de horas é opcional, mas evitará que Serviço de campo agentes tenham que registrar suas horas manualmente.

O recurso de registro de horas estende a funcionalidade da aplicação de gerenciamento de registro de horas para Gestão de serviços de campo. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em tarefas do formulário de tarefa de ordem de serviço e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, do formulário Tempo trabalhado. As entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas para cada categoria de trabalho selecionada. Os registros de horas são incluídos automaticamente em uma planilha de horas semanal.

O recurso de registro de tempo também estende a funcionalidade da aplicação Gestão de custos para a Gestão de serviços de campo. Os gerentes podem exibir e criar tipos de taxa e tabelas de valores de trabalho e também exibir linhas de despesa. As planilhas de horas usam tabelas de valores de mão de obra para determinar os custos.

Os agentes podem modificar as horas registradas nos registros de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada e um registro de horas é processado, o agente ainda pode voltar e modificar o tempo trabalhado. A planilha de horas é revertida para o estado **Pendente** e novos registros de horas são criados. Se um agente adicionar mais registros de tempo trabalhado a uma planilha de horas aprovada para a mesma semana, um novo registro de planilha de horas será criado para a semana 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.

Os gerentes podem exibir registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas dos agentes em seus grupos de atribuição, bem como aprovar e rejeitar planilhas de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada, o sistema processa os registros de horas e usa tabelas de valores com base na categoria de registros de horas para criar linhas de gasto.

Política de planilha de horas

Para usuários com a função wm_agent, a criação de registros de tempo trabalhado cria ou modifica registros de horas automaticamente, independentemente da configuração da propriedade do sistema **com.snc.time_card.time_worked**. A política de planilha de horas controla essa funcionalidade. O administrador pode desabilitar a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função wm_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Exibição do serviço de campo

O formulário de registro de horas e o formulário de planilha de horas têm uma exibição de serviço de campo. Para usuários com as funções wm_agent e wm_manger, esta exibição:

- Remove a ação de IU **Gerar registros de horas**.
- Exibe a lista relacionada **ao Tempo trabalhado** no formulário Registro de horas.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o registro de horas para o serviço de campo são:

1. Ativar registro de horas para Serviço de campo

   Instale o plug-in Registro de horas para serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) para se você tiver a função de administrador.

2. Configurar categorias de registro de horas para Gestão de serviços de campo

   Crie categorias de registro de horas para rastrear com precisão o trabalho que os técnicos de serviço de campo fazem. Por exemplo, você pode criar uma categoria chamada Treinamento se houver técnicos regulares concluídos.

Ativar registro de horas para Serviço de campo

Você pode ativar o registro de horas para Serviço de campo o plug-in (com.snc.wm_time_recording) para Serviço de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- O registro de horas para serviço de campo requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Registro de horas para serviço de campo.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o plug -in Registro de horas para Serviço 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.

- Plug-ins
- Funções

Para obter mais informações, consulte Registro de tempo para Serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Registro de horas para serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar categorias de registro de horas para Gestão de serviços de campo

Você pode configurar categorias de registro de horas para se alinharem com o trabalho que seus agentes de serviço de campo fazem.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Registros de horas** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) na palavra **Categoria** e selecione **Configurar opções**.
4. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar uma nova categoria: digite o nome da nova categoria no campo **Inserir novo item:** e selecione **Adicionar** na parte inferior da tela.
   - Para adicionar uma categoria existente: selecione a categoria na coluna **Disponível** e clique em **Adicionar**.
   - Para remover uma categoria existente: selecione a categoria na coluna **Selecionada** e selecione **Remover**.
   - Para mudar a ordem das categorias: selecione a categoria na coluna **Selecionada** e escolha **Mover para cima** ou **Mover para baixo**.
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.

Como definir Serviço de campo configurações de trabalho

Serviço de campo As Configurações de trabalho permitem criar configurações de trabalho para diferentes tipos de trabalho. Uma configuração de trabalho identifica as configurações e os dados necessários para o trabalho de serviço de campo específico.

Visão geral da configuração

As etapas para definir Serviço de campo configurações de trabalho são:

1. Ativar Serviço de campo configurações de trabalho

   Ative o plug-in Serviço de campo Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Definir configurações de trabalho

   Use Serviço de campo configurações de trabalho para personalizar os dados que são capturados quando o trabalho é concluído em diferentes tipos de tarefas de ordem de serviço.

3. (Opcional) Gerenciar configurações de trabalho

   Mudar Serviço de campo configurações de trabalho que você cria depois de criá-las. Isso pode ser útil se um processo tiver sido alterado ou se você precisar adicionar um novo campo.

4. (Opcional) Como configurar um modelo de ordem de serviço com configurações de trabalho

   Definir Serviço de campo configurações de trabalho podem ser definidas para funcionar com modelos de ordem de serviço.

5. (Opcional) Como definir a configuração de agendamento dinâmico com configurações de trabalho

   Definir Serviço de campo configurações de trabalho podem ser definidas para funcionar com o agendamento dinâmico.

Ativar Serviço de campo configurações de trabalho

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Configurações de trabalho (com.snc.fsm_work_types) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Definir configurações de trabalho

Use a aplicação Gestão de serviços de campo para lidar com diferentes tipos de trabalho de serviço de campo. Uma configuração de trabalho identifica as configurações e os dados necessários para o trabalho de serviço de campo específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma tabela para estender a tabela de tarefas de ordem de serviço para cada configuração de trabalho. Você pode configurar vários itens, como regras de negócio e scripts de cliente, que orientam as tarefas de ordem de serviço da configuração de trabalho desde a criação até a resolução. Ao criar uma ordem de serviço, os iniciadores ou qualificadores podem selecionar a configuração de trabalho que corresponde ao trabalho de campo diretamente ou por meio de um modelo.

Procedimento

1. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
2. Na categoria Tipos de tarefa de ordem de serviço, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de trabalho

Tarefa	Descrição
Criar tipos de tarefa de ordem de serviço	Opcionalmente, você pode criar uma nova tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço que estende a tabela Tarefa de ordem de serviço (wm_task). **Nota:** Certifique-se de que a tabela de tarefas de ordem de serviço seja extensível antes de prosseguir. Habilite o sinalizador de auditoria para a nova tabela de tipo de tarefa de ordem de serviço criada para capturar o histórico de auditoria. Você pode criar uma tabela para o tipo de tarefa de ordem de serviço usando o recurso de criação de tabela Plataforma (navegue até **Definição do Sistema** > **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.

Tarefa	Descrição
	Nota: Certifique-se de que o Acesso às aplicações esteja definido como "Todos os escopos das aplicações" para permitir que todos os recursos de serviço de campo acessem a nova tabela.
Configurar Regras de exibição	As regras de exibição determinam as exibições do formulário que estão disponíveis para os usuários. Crie regras de exibição que determinam as condições de quando o sistema exibe a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço em uma exibição especificada.
Configurar Políticas de IU	As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário, como definir um campo como somente leitura ou tornar um campo obrigatório. Configure as políticas de IU desejadas para o formulário de tarefa de ordem de serviço.
Configurar Scripts de cliente	Os client scripts permitem que o sistema execute o JavaScript no cliente quando ocorrem eventos baseados no cliente, como quando um formulário é carregado ou quando um campo muda de valor. Configure os client scripts desejados para a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço.
Configurar regras de negócio	Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada. Use regras de negócios para realizar tarefas como alterar valores automaticamente em campos de formulário quando determinadas condições forem atendidas ou para criar eventos para notificações por e-mail e ações de script. Configure as regras de negócio desejadas para a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço.
Configurar ações de IU	As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em formulários e listas. Como um tipo de tarefa de ordem de serviço é uma extensão da tarefa de ordem de serviço, o tipo de tarefa de ordem de serviço herda as ações de IU da ordem de serviço.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e capacidades do tipo de tarefa de ordem de serviço. Em seguida, conceda a essas funções acesso às aplicações e módulos desejados.
Configurar ACLs	Use as regras da lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados.
Configurar categorias de trabalho	Crie uma categoria para diferentes tipos de trabalho que compartilhariam configurações de serviço de campo semelhantes.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Configurar tipos de trabalho	Crie um tipo de trabalho para as mesmas tarefas repetidas que sua empresa executa. Por exemplo, uma empresa de instalação de aquecimento pode criar nomes de tipos de trabalho Instalar Aquecedor, Reparar Aquecedor e Substituir Aquecedor.
Definir configuração da Gestão de serviços de campo (SM Config)	Opcionalmente, crie uma nova configuração de Gestão de serviços de campo (SM Config), se necessário para uma configuração de trabalho. Defina várias configurações diferentes para determinar como as operações diárias, incluindo processos de negócios, métodos de atribuição de tarefa, notificações e outras atividades de tarefa são tratadas na configuração de trabalho.
Definir configuração de trabalho	Permite que o cliente defina diferentes configurações de trabalho para fluxos de trabalho de serviço de campo conforme necessário para uma unidade de negócios ou departamento. Cada configuração de trabalho permite que a empresa ou o departamento configure os campos de dados necessários mapeando para a tabela de tipos de tarefa de ordem de serviço. A configuração de trabalho também pode ser definida com a configuração correta do aplicativo de gestão de serviços (SM Config). Opcionalmente, a configuração de trabalho seria mapeada para a categoria de trabalho correta para que somente os tipos de trabalho relevantes a uma determinada configuração de trabalho estejam disponíveis para seleção na tarefa de ordem de serviço.

3. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Gerenciar configurações de trabalho

Gerencie as configurações de trabalho para garantir que as configurações se refiram às tabelas de tarefas apropriadas e apareçam nas configurações selecionadas da Gestão de serviços (SM).

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** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configurações de trabalho**
2. Selecione uma configuração de trabalho para gerenciar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de trabalho.
Tabela de tarefas	Nome da tabela de tarefas.
Configuração de SM	Nome da configuração de SM.
Descrição	Descrição da configuração de trabalho.
Ativo	Opção para indicar se a configuração de trabalho está disponível para seleção.
Tipo de configuração	Tipo de configuração para a configuração de trabalho.
Categoria de tipo de trabalho	Categoria de tipo de trabalho para a configuração de trabalho selecionada

4. Selecione **Atualizar**.

Como configurar um modelo de ordem de serviço com configurações de trabalho

O plug-in Serviço de campo Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) permite adicionar configurações de trabalho aos modelos de ordem de serviço. Quando você cria uma ordem de serviço usando o modelo, as tarefas da ordem de serviço são registradas na tabela de tarefas especificada na configuração de trabalho.

Para obter mais informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Definir configurações de trabalho.

Para obter mais informações sobre como criar um modelo de ordem de serviço, consulte Criar um modelo de ordem de serviço.

Como definir a configuração de agendamento dinâmico com configurações de trabalho

O plug-in Serviço de campo Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) permite definir diferentes configurações de agendamento dinâmico para diferentes configurações de trabalho. As tarefas de ordem de serviço programadas dinamicamente serão registradas na tabela de tarefas especificada na configuração de trabalho.

Para obter mais informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Definir configurações de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Configurar agendamento dinâmico.

Configurando a Gestão de trabalho planejado

Configure a Gestão de trabalho planejado para criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com cronogramas recorrentes em intervalos regulares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração

As etapas para configurar a gestão de trabalho planejado são:

1. Instalar a Gestão de trabalho planejado

   Instale a aplicação Gestão de trabalho planejado (com.snc.fsm_planned_work_management) se você tiver a função de administrador.

2. (Opcional) Usar ponto de extensão para gestão de trabalho planejado

   Use pontos de extensão para criar a funcionalidade da Gestão de serviços de campo sem alterar o código da aplicação.

3. Configurando planos de trabalho

   Crie um plano de trabalho para um modelo de produto ou outros critérios, como local ou ativo. Por exemplo, você pode configurar a programação de trabalho para especificar que o serviço seja realizado a cada seis meses durante os primeiros dois anos a partir da data de compra ou após completar 10.000 milhas, o que ocorrer primeiro.

Tópicos relacionados

Criar uma ordem de serviço para o trabalho planejado

Exemplo de plano de trabalho

Página inicial da Gestão de trabalho planejado

Instalar a Gestão de trabalho planejado

Você pode instalar a aplicação Gestão de trabalho planejado (com.snc.fsm_planned_work_management) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos 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 .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- A ativação da Gestão de trabalho planejado ativa os plug-ins a seguir, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de modelos para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management)

Permite que você configure e gerencie os modelos de ordem de serviço para criar ordens de serviço dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Ativação da Gestão de modelos para serviço de campo.

Manutenção planejada (com.snc.planned_maintenance)

Permite que você gerencie a manutenção preventiva regular de ativos. Para obter mais informações, consulte Ativação da Manutenção planejada .

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar 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.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite que você acesse e gerencie a página inicial da Gestão de trabalho planejado e o calendário de planejamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

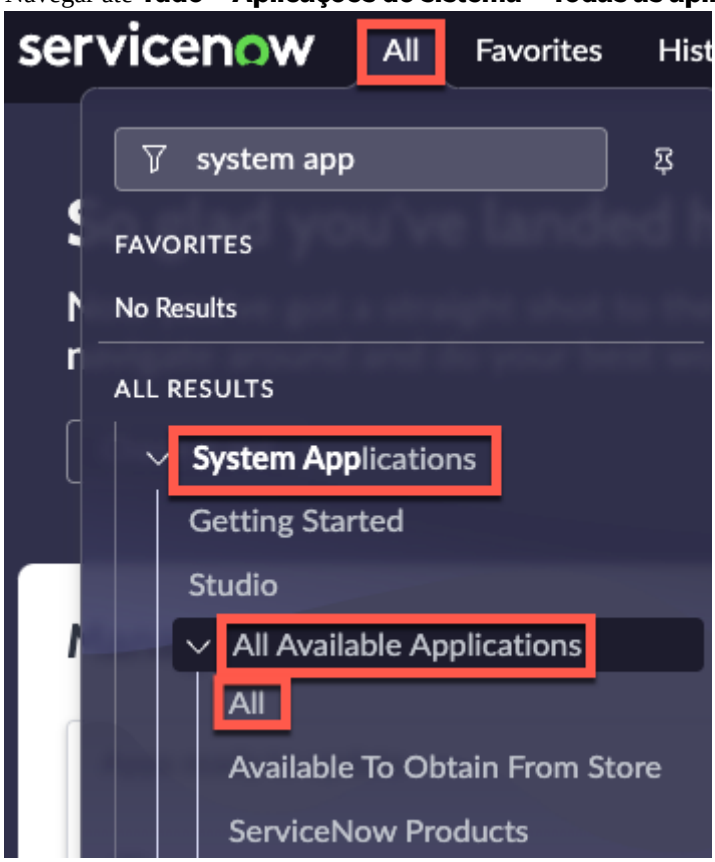
Os itens a seguir são instalados com a Gestão de trabalho planejado :

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes da Gestão de trabalho planejado.

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Gestão de trabalho planejado (com.snc.fsm_planned_work_management) 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**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e 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.

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**.

Como usar o ponto de extensão para gestão de trabalho planejado

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Gestão de trabalho planejado (com.snc.fsm_planned_work_management) adiciona o ponto de extensão `global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`, que cria uma lógica para criar ordens de serviço para a programação de trabalho planejada usando os recursos aprimorados da Gestão de trabalho planejado.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de ordem mais baixo.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Configurando planos de trabalho

A Gestão de trabalho planejado permite criar, manter e programar planos de trabalho flexíveis para qualquer atividade recorrente que exija manutenção regular.

Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto ou outros critérios, como local, ativo, IC e assim por diante, e especifica o trabalho a ser realizado. A programação de trabalho planejada especifica o tempo, especificando com que frequência e quando executar o trabalho.

Por exemplo, você pode configurar um plano de trabalho para executar serviços automotivos em um carro recém-comprado. A programação de trabalho pode especificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 execução do serviço a cada seis meses durante dois anos a partir da data de compra ou após completar 10,00 milhas, o que ocorrer primeiro.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar planos de trabalho são:

1. Siga um destes procedimentos:
   - Criar um plano de trabalho

     Use planos de trabalho para definir como e quando o trabalho deve ser realizado para qualquer atividade.

   - Migrar planos de manutenção para a Gestão de trabalho planejado

     Migre os planos de manutenção da Manutenção planejada para a Gestão de trabalho planejada.
2. Configurar uma programação de trabalho

   Use cronogramas de trabalho para definir critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado. Isso inclui a definição da data de início e da data de término para a execução do plano.
3. Associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

   Mapeie uma ou mais condições para uma programação de trabalho planejada. Por exemplo, você pode configurar a manutenção de duas impressoras de marcas diferentes ao mesmo tempo. Para fazer isso, você deve criar uma programação para essas máquinas e mapeá-la para diferentes modelos de ordem de serviço.
4. Criar registros de trabalho planejado

   Crie registros de trabalho para o trabalho que foi mapeado para um plano de trabalho. Aplique um plano de trabalho aos registros e cronogramas correspondentes para criar registros de trabalho planejado.
5. (Opcional) Suprimir ocorrências de programação de suas ordens de serviço planejadas

   Use a supressão de programação para simplificar tarefas removendo tarefas duplicadas quando os cronogramas se sobrepõem. Durante o período de supressão de programação, o sistema cancela automaticamente as tarefas agendadas duplicadas identificadas para que não sejam executadas conforme planejado originalmente.
6. (Opcional) Reprogramar a ordem de serviço planejada

   Evite gerar ordens de serviço duplicadas para ocorrências de programação sobrepostas, alterando a data de início ou de término, antecipando ou atrasando o trabalho de manutenção conforme necessário.

Criar um plano de trabalho

Crie um plano de trabalho para especificar como e quando o trabalho deve ser realizado para qualquer atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um plano de trabalho consiste nas datas de início e término efetivas que determinam o período para o qual o plano pode ser programado para execução. O plano não funcionará além da data de término especificada. Cada plano de trabalho deve ter pelo menos um ou mais registros associados aos quais você deseja aplicar o plano de trabalho. Você pode identificar os registros que requerem trabalho aplicando os critérios de filtragem à tabela selecionada no plano. Por exemplo, você pode filtrar os registros correspondentes (contendo computadores apple) para um plano de trabalho aplicando critérios de filtragem à tabela que contém os registros do computador que começa com "apple".

Nota:
Os ativos ou atividades filtrados que exigem trabalho são chamados de registros correspondentes no plano de trabalho.

Você também pode criar um plano de trabalho por meio do Espaço de gestão de trabalho planejado. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**e selecione o ícone **Lista** ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Plano de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano de trabalho. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para determinar se este plano de trabalho está disponível para uso.
Início efetivo	Data de início efetivo a partir do momento em que o plano de trabalho está ativo.
Término efetivo	Data de término efetivo até quando o plano de trabalho estiver ativo.
Prever pedidos de trabalho	Opção para especificar se este plano de trabalho é aplicável para estimar e gerar as próximas ordens de serviço.
Nome	Nome do plano de trabalho.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do plano de trabalho.
Condições	
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **Baseado em modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um IC. ○ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ○ **Base de instalação:** basear o plano de trabalho em modelos especificados de itens-base de instalação **Nota:** ○ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ○ O tipo de plano base de instalação estará disponível somente se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Selecione um ou mais itens do catálogo de produtos para identificar os ICs ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo específico de PC, o campo Tabela exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou **Baseado em modelo**ou Tipo **de base de instalação**. Para o tipo de base de instalação, o campo Tabela preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.
Tabela	Tabela que você deseja associar ao plano de trabalho. Se você selecionou Baseado em modelo no campo **Tipo**, este campo exibirá a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados. Se você selecionou Base de instalação no campo **Tipo**, este campo exibirá as tabelas de base de instalação.
Condições do filtro	Filtrar condições para localizar os ativos específicos que você deseja trabalhar. Somente os registros na tabela selecionada que correspondem aos critérios de filtragem requerem trabalho.
Categoria	Determine se o plano de trabalho é aplicável para a categoria programação de equipamento original

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	(OEM) ou programação de equipamento alternativa (AEM).
Aplicar a novos registros correspondentes	Opção para garantir que os cronogramas definidos para este plano de trabalho sejam aplicados a todos os registros que foram adicionados à tabela especificada desde a última vez em que o plano foi executado, também atendam às condições especificadas nas Condições do filtro.
Política de criação de tarefa	Especifique o que fazer quando um plano de trabalho for executado com base em uma ocorrência de programação que já está em andamento. ○ **Deixar como está:** não permite a criação de novas tarefas ou a exclusão das existentes. ○ **Cancelar existente:** permite a exclusão de tarefas existentes associadas ao plano e a criação de novas tarefas para substituí-las. ○ **Adicionar ao existente:** permite que novas tarefas substituam as tarefas ativas existentes para a ocorrência de programação específica de um plano.

Resultado

- O plano de trabalho foi criado com sucesso.
- Atividades específicas que exigem trabalho são identificadas na tabela selecionada com base nas condições de filtragem.

O que Fazer Depois

Depois de criar um plano de trabalho, configure uma programação para o plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de trabalho.

Migrar planos de manutenção para a Gestão de trabalho planejado

Você pode migrar planos da Manutenção planejada para a Gestão de trabalho planejado para que os planos possam utilizar os recursos da Gestão de trabalho planejado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A migração é aplicável a planos de manutenção baseados em duração, especificamente migrações mensais, anuais e semanais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Manutenção planejada** > **Planos de Manutenção**.
2. Selecione um plano de manutenção.
3. Selecione **Migrar plano**.

Tradução automática

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

Resultado
O plano de manutenção será desativado e um novo registro de plano será criado na Gestão de trabalho planejado.

O que Fazer Depois
Para verificar se o plano foi migrado, navegue até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.

Configurar uma programação de trabalho

Depois de criar um plano de trabalho, é importante definir critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado. Isso inclui a definição da data de início e da data de término para a execução do plano. Para criar um cronograma de trabalho flexível para o plano, você pode configurar vários cronogramas de trabalho para ele e atribuí-los adequadamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Você deve criar um plano de trabalho antes de configurar uma programação de trabalho para o plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma única programação ou várias programações. Por exemplo, você pode configurar cronogramas para uma classe de computador a ser reinicializada no primeiro e no dia 15 de cada mês.

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

Os cronogramas de trabalho podem ser baseados na duração ou no medidor e podem ser acionados pela primeira condição relacionada que ocorre. Por exemplo, no formulário Programação de trabalho planejado, selecione **Duração ou Medidor** como o gatilho para um cronograma de manutenção de automóvel e defina a duração como seis meses e o medidor como 10.000 milhas. A programação é acionada pelo que ocorrer primeiro. Com o gatilho **Duração ou Medidor** selecionado, os campos **Tempo de execução seguinte** e **Valor de execução seguinte** são preenchidos na lista relacionada **Registros de trabalho planejado** no formulário Plano de trabalho.

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

Quando o trabalho agendado é executado, ele verifica se o valor no campo **Próxima hora de execução** é menor que a hora definida para o próximo trabalho de execução noturna de trabalho planejado e, em caso afirmativo, o sistema gera uma solicitação. Uma manutenção noturna planejada não é executada e uma solicitação não é gerada com base no próximo tempo de execução.

Uma programação de trabalho flexível pode ser criada para vários ativos que pertencem ao mesmo plano de trabalho com base na data de instalação. Por exemplo, no formulário Programação de trabalho planejado, selecione **Valor do campo** como a programação

Tradução automática

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

planejada de início baseada em, para vários ativos e selecione **Instalado** como a referência de início efetivo. A programação identifica a data de início do registro de trabalho planejado com base na data de instalação dos ativos que estão associados ao plano de trabalho. Com o **valor do campo** iniciar programação planejada com base em selecionado, o campo **Próximo tempo de execução** é preenchido na lista relacionada **Registros de trabalho planejado** no formulário Plano de trabalho.

Você também pode criar cronogramas de trabalho planejado por meio do Espaço de gestão de trabalho planejado. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**e selecione o ícone **Lista** ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos de trabalho**.
2. Abra o plano de trabalho que você deseja associar a uma programação de trabalho.
3. Na lista relacionada **Cronogramas de trabalho planejado**, selecione Novo.
4. No formulário, preencha os campos.

Programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação de trabalho planejada.
Descrição resumida	Breve resumo da programação de trabalho planejada.
Gatilho	Condição de tempo que aciona a execução do plano. ○ **Duração:** trabalho a ser realizado com base no tempo. Dependendo da sua seleção, campos adicionais serão exibidos para definir a duração. ○ **Medidor:** trabalho a ser realizado com base na contagem. Os campos **A cada** e **Campo** são exibidos. ○ **Condição:** manutenção a ser realizada quando uma determinada condição for atendida. O campo **Condição do filtro** é exibido. ○ **Script:** aplique critérios avançados para executar um plano de manutenção. O campo **Script** é exibido. ○ **Duração ou medidor:** manutenção a ser realizada com base no tempo e na contagem, o que ocorrer primeiro. Você deve especificar a duração e os detalhes do medidor.
Planejar	Nome do plano de trabalho do qual esta programação faz parte. Este campo é definido automaticamente com o nome do plano 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.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar a programação de um plano de trabalho.
Detalhes da duração	
Tipo de gatilho	Categoria de duração da programação de trabalho. Por exemplo, se você selecionar **Vários dias da semana**, o campo **Dias da semana de vencimento** será exibido para que você possa especificar em quais dias da semana o trabalho planejado deve ser realizado. Campos diferentes aparecem dependendo do tipo de gatilho selecionado. Este campo aparece quando **Duração** é selecionado para **o gatilho**.
Tipo mensal	Selecione Fixo ou Flutuante para mencionar um dia específico do mês para executar a programação. Este campo aparece quando o campo **Tipo de gatilho** está definido como **Mensal**.
Tipo anual	Selecione Fixo ou Flutuante para especificar um dia e mês específicos em um ano para executar a programação. Este campo aparece somente quando o campo **Tipo de gatilho** está definido como **Anualmente**.
Repetir a cada	Especifique com que frequência a programação deve ser repetida. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique a frequência, como todas as semanas ou a cada duas semanas.
Repetição	Frequência da programação de trabalho planejada a ser repetida. Este campo aparece quando o campo **Tipo de gatilho** está definido como **Intervalo**.
Dia de vencimento da semana	Dia da semana a ser repetido. Este campo aparece quando **Semanal** é selecionado como **Tipo de gatilho**.
Dia de vencimento do mês	Dia do mês a ser repetido. Este campo aparece quando **Mensalmente** ou **Anualmente** é selecionado para **Tipo de gatilho**.
Mês de vencimento	Mês a ser repetido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Este campo aparece quando **Anualmente**é selecionado para **Tipo de gatilho**.
Tempo de vencimento	Hora do dia em horas, minutos e segundos. Este campo aparece para todos os tipos de gatilho, exceto Intervalo.
Tempo de lead	Número de dias antes da data **de vencimento solicitada** para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo **Início programado** da tarefa. Este campo aparece quando **Duração** é selecionado para **o gatilho**.
Preservar intervalo calculado	Opção para reiniciar o cálculo do intervalo a partir do momento em que a ordem de serviço foi concluída. Este campo aparece quando **Intervalo**, **Mensal**ou **Anualmente** é selecionado para **Tipo de gatilho** e **Fixo** é selecionado para o campo **Tipo mensal** e **Tipo anual**.
Condição	Condição que determina se o cronograma de manutenção deve ser executado. Este campo aparece quando **a condição** é selecionada para o gatilho.
Script	Script que determina se o cronograma de manutenção deve ser executado. Por exemplo, a Manutenção será executada se o script retornar verdadeiro. A variável "atual" está disponível e representa o registro que está passando por manutenção, por exemplo, um IC. Este campo aparece quando **Script** é selecionado como **Gatilho**.
Detalhes do medidor	
Tabela	Lista a tabela associada aos ativos ou ICs selecionados para manutenção. Este campo aparece quando o medidor ou a condição são selecionados para o gatilho.
Campo	Campo usado para definir a que se aplicam as ocorrências no campo **Todos**. Por exemplo, se o campo de páginas for inserido, o campo **Todos** poderá conter o número de páginas que são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	impressas antes que a ação definida no plano seja executada. Este campo aparece quando **o Medidor** é selecionado como Gatilho.
A cada	Número de ocorrências, como milhas ou páginas, que devem ser registradas antes que o plano de trabalho seja executado. O valor deve ser maior que zero (0). Este campo aparece quando **o Medidor** é selecionado como Gatilho.
Preservar medidor calculado	Opção para reiniciar o cálculo do medidor com base no valor definido no campo **Todos**.
Detalhes da eficácia	
Iniciar programação planejada com base em	Opção com base na qual a programação de trabalho planejada deve determinar sua data de início. ○ Data ○ Valor do campo ○ Programação
Início efetivo	Data de início efetivo a partir do momento em que o trabalho planejado está programado para funcionar.
Referência de início efetivo	Valor do campo que deve ser usado para determinar a data de início do trabalho planejado. A referência de início efetivo exibe a lista de campos da tabela selecionada para criar condições para o plano de trabalho. Por exemplo, Impressora [cmdb_ci_printer] Este campo aparece somente quando **Valor do campo** é selecionado em **Iniciar programação planejada com base em**.
Programação	Nome da programação que deve ser usada para calcular a data de início do plano de trabalho. Este campo aparece somente quando **Programação** é selecionado em **Iniciar programação planejada com base em**.
Terminar programação planejada com base em	Valor que determina a data de término de uma programação de trabalho planejada. ○ Data ○ Valor do campo ○ Frequência
Frequência	Determine com que frequência o trabalho planejado está programado para ser realizado. Por exemplo, se a frequência for mencionada como 4, o ciclo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	trabalho planejado será executado quatro vezes e terminará após a quarta iteração.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A programação é criada para um plano de trabalho. A lista relacionada Ocorrências de programação é adicionada à programação para rastrear a ocorrência de ciclos de manutenção para a programação.

As ocorrências de programação são criadas automaticamente para cronogramas baseados em duração. No entanto, se uma opção de gatilho diferente for selecionada para uma programação, a ocorrência será criada somente quando a condição especificada ou o valor do medidor for atendido. As criações de ocorrências de programação dependem da data de término efetiva. Se nenhuma data de término efetiva for especificada, a aplicação gerará a próxima ocorrência da programação.

Associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

Mapeie um ou vários modelos de ordem de serviço para uma programação de trabalho planejada. Adicione condições para identificar os modelos relevantes para os registros de trabalho planejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para atender ao requisito de manutenção de duas máquinas de MRI de marcas diferentes, ao mesmo tempo. Você deve criar uma programação para essas máquinas e mapeá-la para diferentes modelos de ordem de serviço. Adicione condições para que a programação possa identificar o modelo apropriado para gerar ordens de serviço específicas para cada máquina de MRI.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano da lista de planos de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na lista relacionada Modelos de programação de trabalho planejado, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Modelo	Modelo de ordem de serviço a ser associado à programação de trabalho planejada.
Programação	Programação de trabalho planejada à qual você está adicionando o modelo. Este campo é definido automaticamente para a programação de trabalho planejada 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.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela associada ao plano de trabalho correspondente desta programação planejada. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela selecionada para o plano de trabalho.
Condição	Filtrar condições para determinar o modelo de ordem de serviço a ser usado para criar ordens de serviço com base na programação planejada.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As ordens de serviço criadas pelos trabalhos agendados em execução na programação de trabalho associada contêm o modelo selecionado.

Criar registros de trabalho planejado

Crie uma lista de registros de trabalho planejado com base no número de cronogramas de trabalho configurados, registros correspondentes ou no número de modelos mapeados para a programação.

Antes de Iniciar
Você deve atribuir uma programação ao plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de trabalho.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os registros de trabalho planejado são usados pelo trabalho de programação *Execução noturna de manutenção planejada* para criar ordens de serviço. Para obter mais informações, consulte Executar um trabalho agendado para executar uma programação de trabalho planejada.

Aplique um plano de trabalho aos registros e cronogramas correspondentes para criar registros de trabalho planejado. Se vários cronogramas forem definidos para um plano de trabalho, todos eles terão efeito nos registros correspondentes ao criar registros de trabalho planejado. Essa mesma funcionalidade existe para os cronogramas de trabalho usados para aplicar a programação específica aos registros correspondentes no plano de trabalho associado.

Você também pode criar registros de trabalho planejado por meio do Espaço de gestão de trabalho planejado. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**e selecione o ícone Lista ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Crie registros de trabalho planejado.

Resultado
A programação de trabalho configurada é aplicada aos registros correspondentes desse plano e gera uma lista de registros de trabalho planejado.

Tradução automática

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

Suprimir ocorrências de programação de suas ordens de serviço planejadas

Simplifique e otimize as atividades de manutenção suprimindo tarefas de trabalho planejadas duplicadas quando diferentes cronogramas se sobrepõem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a supressão de programação para simplificar tarefas removendo tarefas duplicadas quando os cronogramas se sobrepõem. Durante o período de supressão de programação, o sistema cancela automaticamente as tarefas agendadas duplicadas identificadas para que não sejam executadas conforme planejado originalmente.

Por exemplo, considere uma máquina de MRI com planos de manutenção programada para mensal e trimestralmente. Se a manutenção mensal ocorrer no dia 15 e a manutenção trimestral no dia 22 de cada três meses, esses cronogramas se sobrepõem a cada três meses. Ambos os cronogramas podem incluir tarefas, como limpeza de aberturas de ar. Para evitar fazer a mesma tarefa duas vezes, um período de supressão (por exemplo, sete dias) é usado para verificar se há sobreposições. Se as tarefas mensais forem cobertas na programação trimestral, o sistema suprimirá a manutenção mensal. Isso ajuda a evitar duplicações, economiza recursos e mantém a eficiência operacional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação que você deseja suprimir com outra programação.
4. Na lista relacionada Supressões de programação, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Supressões de programação

Campo	Descrição
Suprimir período	Período durante o qual ocorrências de programação sobrepostas são identificadas, permitindo que o sistema suprima tarefas de ordem de serviço duplicadas.
Ativo	Opção para habilitar esta regra de supressão.
Suprimir até	Nome da programação de trabalho que você deseja que tenha prioridade sobre a programação atual.
Ordem	Ordem na qual esta regra de supressão é avaliada.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O sistema muda o estado da ocorrência de programação para suprimida e cancela as tarefas de ordem de serviço 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.

Reprogramar a ordem de serviço planejada

Reprograme as ordens de serviço planejadas antecipando ou atrasando a data de ocorrência da programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Evite gerar ordens de serviço duplicadas para ocorrências de programação sobrepostas, alterando a data de início ou de término, antecipando ou atrasando o trabalho de manutenção conforme necessário.

Nota:
Você pode modificar uma ocorrência de programação somente se nenhuma ordem de serviço for gerada para ela ou se as ordens de serviço geradas para ela estiverem no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione um cronograma para o qual você deseja revisar as ocorrências de cronograma.
4. Na lista relacionada Ocorrências de programação, selecione uma ocorrência de programação que você deseja modificar.
5. Atualize o campo **Data de início mais antiga** ou **Solicitado com vencimento** para mudar a data e a hora da ocorrência de programação existente.
6. Selecione **Atualizar**.

Configuração do preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Definir horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base nas preferências do cliente, como conta, local ou ativo, permite o preenchimento automático das horas de acesso da tarefa.

Um administrador pode configurar o horário de acesso preferido pelos clientes, como conta, local, ativo ou uma combinação. O sistema avalia esses níveis com base em sua ordem para determinar as horas de acesso padrão apropriadas para a tarefa.

Os níveis de horas de acesso definem diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço como critérios de correspondência. Esses atributos devem corresponder à tarefa para a qual você está determinando as horas de acesso. Atribuir uma ordem a cada nível ajuda o sistema a avaliar os atributos de uma tarefa com base em sua prioridade. Uma regra de ordenação classifica os níveis em ordem decrescente. Você pode definir preferências para esses níveis de horário de acesso atribuindo um valor a cada atributo e fornecendo uma programação de horário de acesso, como 8h às 17h nos dias de semana, 24x7.

Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, o sistema pesquisa todos os níveis de hora de acesso ativos com base na ordem atribuída e identifica se os atributos na tarefa correspondem às preferências de hora de acesso. Se os atributos corresponderem, o sistema preencherá automaticamente as preferências de hora de acesso correspondentes. Observe que os administradores ou expedidores também podem substituir manualmente as horas de acesso padrão se a duração de tempo estimada para a tarefa estiver fora das horas de acesso definidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as preferências de hora de acesso de uma conta em dois locais diferentes e as informações que o sistema pode retornar.

Nível de hora de acesso: local da conta, critérios de correspondência: conta e local, preferências de conta: Boxeo, preferências de local: São Francisco e Flórida

A conta do Boxeo no local de São Francisco tem horário de acesso das 19h às 21h, enquanto a conta do Boxeo no local da Flórida tem horário de acesso das 18h às 21h.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o preenchimento automático das horas de acesso são:

1. Ativar Gestão de serviços de campo gestão de horas de acesso

   Ative o plug-in Gestão de horas de acesso da Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_access_hours) para a Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Definir preferências de hora de acesso para uma tarefa de ordem de serviço

   Defina as horas de acesso para definir os horários em que um local está disponível para um agente concluir o trabalho.

Ativar Gestão de serviços de campo gestão de horas de acesso

Você pode ativar o plug-in Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso (com.snc.fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A Gestão de horas de acesso requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo a Gestão de horas de acesso.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Gestão de horas de acesso (com.snc.fsm_access_hours) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O Gestão de serviços de campo plug-in Gestão de horas de acesso, quando ativado com sucesso, adiciona a opção **Horas de acesso** ao formulário de tarefa de ordem de serviço.

Definir preferências de hora de acesso para uma tarefa de ordem de serviço

Defina horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis, como conta, local, ativo e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração de horas de acesso** > **Níveis de horas de acesso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Níveis de horas de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível.
Critério de correspondência	Critérios que devem corresponder para preencher automaticamente as horas de acesso. Você pode selecionar vários critérios.
Ordem	Ordem na qual o nível de hora de acesso deve ser avaliado para preencher automaticamente as horas de acesso. Uma regra de ordenação classifica os níveis em ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar esta configuração de nível.

4. Selecione **Enviar**.
   O nível de hora de acesso foi criado.
5. No módulo Configuração de hora de acesso, selecione **Preferências de hora de acesso**.
6. Selecione **Novo**.
7. 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 Preferências de hora de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível de hora de acesso para o qual você está definindo preferências. Os critérios de correspondência especificados para o nível de hora de acesso aparecem como campos no formulário de preferência de hora de acesso. Por exemplo, se o nível de hora de acesso selecionado for Conta e os critérios de correspondência especificados forem Consumidor e Local, os campos Local e Consumidor serão exibidos no formulário Preferências de hora de acesso.
Tipo	O tipo de dados de saída para exibir horas de acesso, Valor e Script. Use Valor para definir horas de acesso estático ou Script para definir as horas de acesso dinamicamente.
Ativo	Opção para ativar esta preferência.
Hora de acesso	O valor estático usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar o horário de acesso, como 8 a 5 dias de semana. Este campo aparece somente quando Valor é selecionado no campo Tipo.
Script	O script usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar os horários de acesso. Use um script para determinar as horas de acesso dinamicamente, usando atributos de tarefa de ordem de serviço, como prioridade, tipo de trabalho e assim por diante. No script, identifique o atributo usando a estrutura workOrderTask.<attributeName> ou workOrder. . Por exemplo, você pode determinar as horas de acesso de uma tarefa com base em sua prioridade. Se a prioridade for 1, o script retornará o horário de acesso 24x7 e, se a prioridade for maior que 1, o script retornará o horário de acesso das 8h às 17h nos dias de semana. Este campo aparece somente quando Script é selecionado no campo Tipo.

8. 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.

Resultado
As horas de acesso são definidas para serem preenchidas automaticamente na tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis.

Ativar suporte a ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Você pode habilitar a aplicação Gestão de serviços de campo para oferecer suporte a ativos lineares ativando o plug-in Gestão de ativos empresariais (com.sn_eam) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
O suporte de ativo linear para Gestão de serviços de campo requer a ativação dos seguintes plug-ins antes de instalar Gestão de ativos empresariais.

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations)

Permite que você exiba e selecione os ativos lineares no mapa.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite que você crie e gerencie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

Permite que você acesse e gerencie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Serviço de campo Móvel (com.sn_fsm_mobile)

Permite que você acesse o aplicativo para celular Agent para gerenciar seu trabalho.

Gestão de serviços de campo Espaço configurável (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Fornece os componentes, listas e formulários para oferecer suporte Gestão de serviços de campo a no espaço configurável do CSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Gestão de ativos empresariais:

- Propriedades
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Propriedades de suporte de ativos lineares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Gestão de ativos empresariais (com.sn_eam) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Configuração de Playbooks para Gestão de serviços de campo

Os playbooks fornecem orientação passo a passo para que suas equipes de serviço de campo concluam tarefas. Use o recurso de playbooks para criar processos para gerenciar o ciclo de vida das tarefas de serviço de campo.

Um playbook divide um fluxo de trabalho em várias fases. Cada fase inclui o seguinte:

- Uma lista de atividades ou etapas que o agente deve executar.
- Indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Caixas de seleção e contadores que indicam onde um agente está no fluxo de trabalho.

Os playbooks são criados usando o recurso da plataforma Designer de automação de processos .

Playbooks para o Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado exibem um botão **Exibir Playbooks**.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list de fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

1. Solução de problemas
2. Peças
3. Hora do registro
4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks em 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.

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Playbooks para Gestão de serviços de campo são:

1. Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Instale a aplicação Playbooks para Gestão de serviços de campo (sn_fsm_playbook) se você tiver a função de administrador.

2. Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Ative os Playbooks do Workflow Studio em sua instância para que você possa criar Playbooks acionados por tabelas.

Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Instale os Playbooks para Gestão de serviços de campo a aplicação (sn_fsm_playbook) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- 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 .
- Playbooks para Gestão de serviços de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Base para Playbook Experience (com.glide.playbook_experience.config)

  Permite que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para criar o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.

  Para obter mais informações, consulte Configuração de uma Playbook personalizada da experiência do usuário .

  Gestão de serviços de campo

  Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

  Para obter informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

  Process Automation Designer Core (com.glide.pad.core)

  Permite que você crie uma exibição simplificada e orientada por tarefas do seu processo.

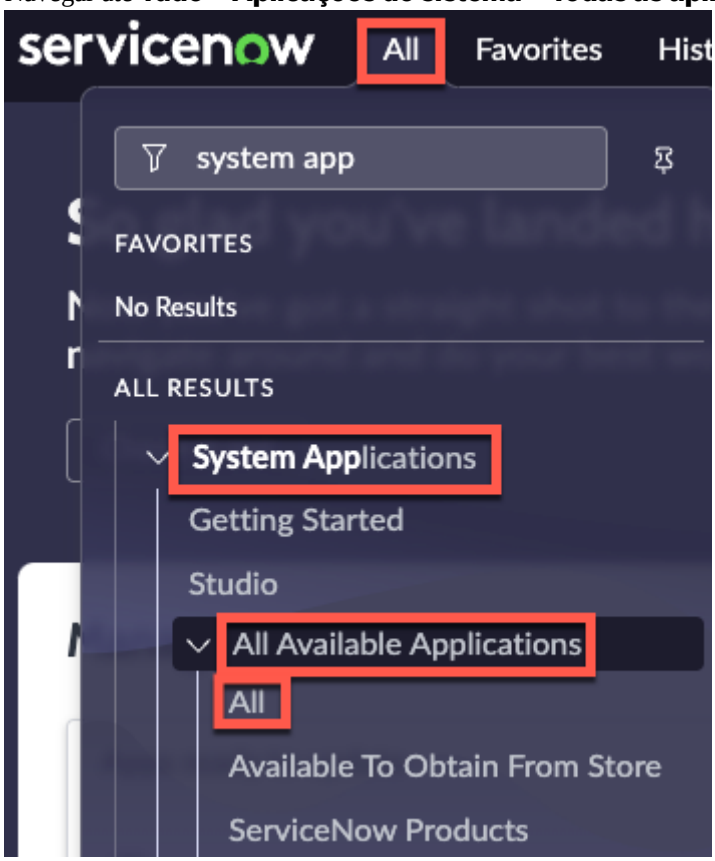
  Para obter mais informações, consulte Recurso da plataforma do Designer de automação de processos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os Playbooks da Gestão de serviços de campo aplicação (com.sn_fsm_playbook) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar os Playbooks para Gestão de serviços de campo .

4. **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.

5. 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.

Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Ative Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

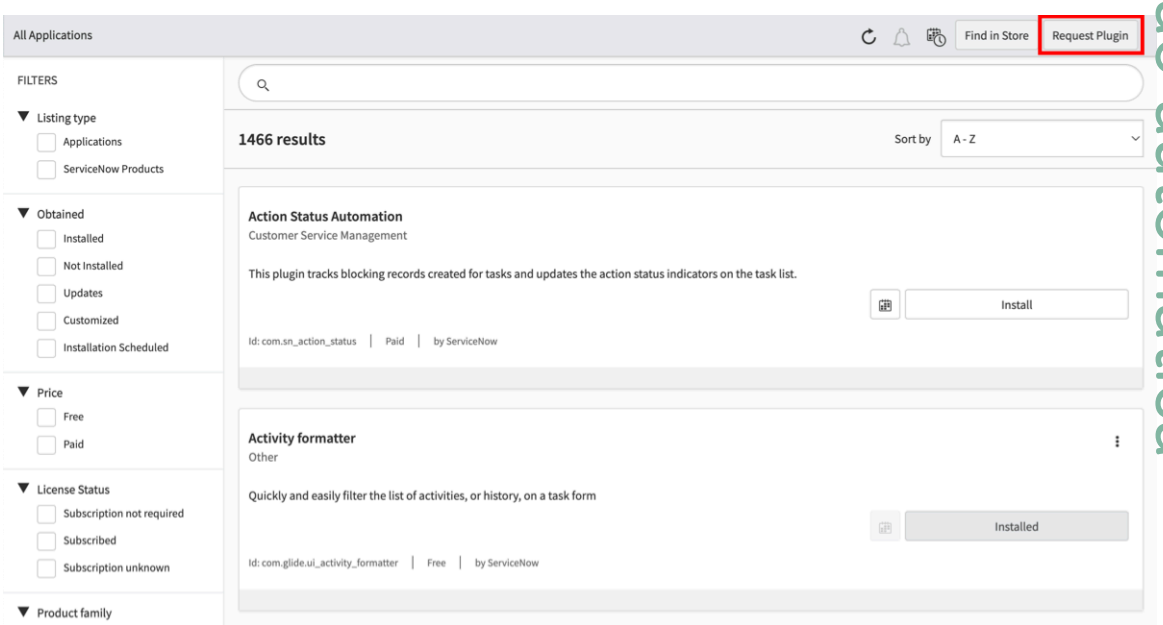
Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por Gestão de serviços de campo tabelas, você deve comprar uma assinatura da Gestão de serviços de campo .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com o gerente de contas ServiceNow. Seu gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

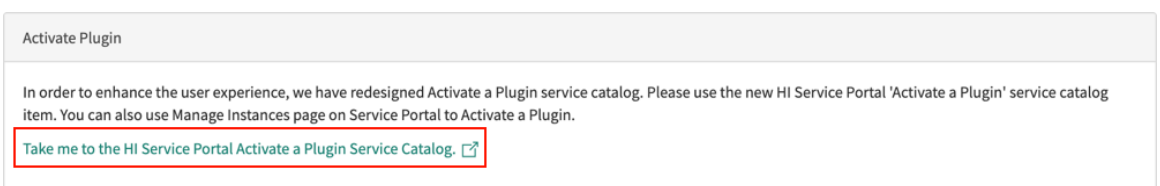
Se você não tiver um gerente de contas, decidir atrasar a ativação após a compra ou quiser avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas para habilitar o **plug-in Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

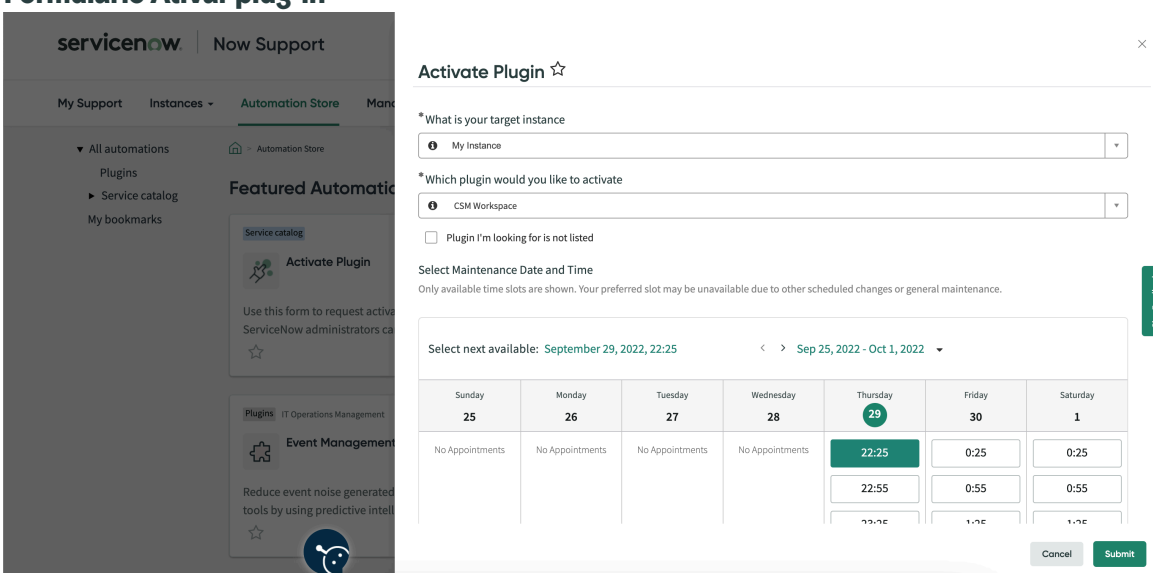
Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Resultado

A habilitação do plug-in **Playbooks para Gestão de serviços de campo [com.sn_fsm_playbook]** permite criar Playbooks para essas tabelas e suas extensões :

- Fluxo de tarefas de trabalho [sf_work_task]
- Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]
- Modelo de tarefa de trabalho [cmdb_worktask_product_model]
- Tipo de trabalho [wm_work_type]
- Programação pessoal do agente [agent_events]
- Agendamentos [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Questionário [wm_questionnaire]
- Tarefa de ordem de serviço [sm_task]
- Dependência do modelo da tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_task_template_dependency]
- Uso de ativo [sm_asset_usage]
- Requisito de peça [sm_part_requirement]
- Incidentes da Gestão de serviços [sm_incidentals]

Configuração de Gestão de serviços de campo experiência do cliente

Configure a aplicação Gestão de serviços de campo Customer Experience para habilitar o envio de notificações para seus clientes por e-mail e SMS.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Gestão de serviços de campo a experiência do cliente são:

1. Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

   Ative o plug-in Experiência do cliente da Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_customer_experience) para usar o recurso de experiência do cliente com a Gestão de serviços de campo.

2. Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

   Configure mensagens de notificação e e-mails para atualizar os clientes sobre o status de suas tarefas de ordem de serviço.

Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Ative o Gestão de serviços de campo plug-in Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) para usar o recurso Customer Experience 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) inclui dados de demonstração e ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Gestão de serviços de campo Customer Experience

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo. [com.snc.csm_fsm_integration].	Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.
Notify - Twilio Driver direto [com.snc.notify.twilio_direct].	Fornece APIs e atividades de fluxo de trabalho para aplicações lidarem com vários recursos de notificação, como SMS.

Gestão de serviços de campo A experiência do cliente requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de serviços de campo Customer Experience.

Notificar

Fornece suporte para habilitar e configurar notificações por SMS e e-mail do cliente. Para obter mais informações sobre como ativar o Notify, consulte Notify .

Os itens a seguir são instalados com Gestão de serviços de campo Customer Experience:

- Tabelas
- Propriedades
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes da experiência do cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.fsm_customer_experience.
3. Clique em **Ativar**.

Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço
Configure mensagens de notificação e e-mails para atualizar os clientes sobre o status de suas tarefas de ordem de serviço.

Os clientes podem receber notificações sobre as tarefas de ordem de serviço criadas para eles. Os clientes podem cancelar a assinatura para parar de receber notificações.

As notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço usam o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience para enviar notificações por SMS e e-mail no número de celular e endereço de e-mail registrados. Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por e-mail e SMS do cliente. Para obter mais informações, consulte Notify Twilio Direct driver .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 clientes são notificados quando uma das seguintes atividades é realizada na tarefa de ordem de serviço:

- A tarefa de ordem de serviço foi criada
- A tarefa de ordem de serviço foi atribuída
- A tarefa de ordem de serviço foi reatribuída
- A tarefa de ordem de serviço foi reprogramada
- A tarefa de ordem de serviço foi concluída
- A tarefa de ordem de serviço foi cancelada
- O agente começa a se deslocar para o local da tarefa de ordem de serviço
- Os agentes chegam ao local de trabalho
- A reserva de compromisso está confirmada
- O agendamentos foi reprogramado
- A reserva de compromisso foi cancelada

Gestão de tarefas de solicitação

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

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação.

Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores façam o seguinte:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe que tenham conjuntos de habilidades diferentes ou que estejam em locais diferentes.
- Programe tarefas para que sejam realizadas uma após a outra ou ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a solicitação.

Nota:
Se a opção de configuração Ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação estiver ativada, você poderá adicionar tarefas manualmente conforme necessário. Se você tiver o ciclo de vida da solicitação orientado por tarefa ativado, uma tarefa inicial será criada automaticamente quando o registro de solicitação for criado.

Visão geral da configuração

Opcionalmente, defina uma ou mais configurações adicionais de gestão de tarefas de solicitação:

- Janelas de tarefas

  Defina uma janela de tarefa para definir o período de tempo para executar a tarefa especificando as datas de início e término.

- Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

  Crie modelos de tarefa para gerenciar com eficiência tarefas repetidas com frequência em vários trabalhos. Ao reutilizar esses modelos em vários modelos de solicitação, você

Tradução automática

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

economiza tempo e garante consistência. Os modelos de tarefa também podem ser usados em solicitações de ordem de serviço para incluir automaticamente informações comuns, simplificando o processo e minimizando erros.

- Clonar uma tarefa de solicitação

  Clone uma tarefa existente para economizar tempo e garantir consistência, permitindo que os administradores repliquem tarefas rapidamente, reduzindo erros e facilitando a personalização.

Tópicos relacionados

Alterar o local de uma solicitação

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Janelas de tarefas

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

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

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

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

Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

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

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Gestão de serviços de campo** > **Catálogo e Conhecimentos** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário Modelo de ordem de serviço

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

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

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

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

5. Selecione **Enviar**.

Clonar uma tarefa de solicitação

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

Antes de Iniciar

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

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

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

Procedimento

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

Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo

Gestão de qualidade de serviços de campo permite que as organizações revisem as tarefas da ordem de serviço. Ele apresenta a função "Revisor", que pode revisar tarefas e fornecer feedback. Os revisores podem fechar tarefas ou enviar tarefas de volta para os agentes quando mais informações forem necessárias.

Tópicos relacionados

Gestão de qualidade de serviços de campo

Revisar uma tarefa

Como responder a uma tarefa revisada

Componentes do Gestão de qualidade de serviços de campo

Ativação do Gestão de qualidade de serviços de campo

Você pode ativar o plug-in Gestão de qualidade de serviços de campo (com.sn_fsm_quality) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Gestão de qualidade de serviços de campo requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de qualidade 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.

- Tabelas
- Subestados
- Funções

Para obter mais informações, consulte Componentes do Gestão de qualidade de serviços de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Gestão de qualidade de serviços de campo (com.sn_fsm_quality) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Gestão de qualidade de serviços de campo

Revisar uma tarefa

Como responder a uma tarefa revisada

Componentes do Gestão de qualidade de serviços de campo

Definir critérios para revisão de qualidade

Configure critérios para determinar quais tarefas de ordem de serviço encerradas se qualificam para revisão, aumentando a eficiência e mantendo altos padrões de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa pronta para uso se qualifica para revisão quando um dos critérios a seguir é atendido.

- O tipo de trabalho da tarefa é "Instalar"
- A tarefa está associada a um ativo desativado
- Cinco ou mais tarefas encerradas no último mês estão associadas ao mesmo ativo
- A tarefa é encerrada por um prestador de serviço

Siga estas etapas para personalizar os critérios de acordo com suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Administração da qualidade** > **Configuração da revisão**.
2. No Workflow Studio, atualize as **variáveis de fluxo**.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Configuração da gestão de inventário e ativos

Gestão de inventário e ativos em Gestão de serviços de campo refere-se ao processo de organizar, rastrear e controlar recursos com eficiência, como equipamentos, peças, depósitos e outros ativos usados em operações de serviço de campo.

Ativos e categorias de modelo são criados conforme necessário, usando Gestão de ativos empresariais. Para obter mais informações, consulte Create enterprise assets .

Visão geral da configuração

Se sua organização precisar rastrear o inventário ou programar equipamentos, use as informações a seguir para configurar um ou ambos os recursos a seguir.

- Configuração de depósitos

  Adicione depósitos para organizar estrategicamente espaços físicos ou virtuais para armazenar e gerenciar itens de inventário, como ativos ou peças.

- Configuração da programação de recursos

  Crie categorias e instâncias de equipamentos a serem usadas ao atribuir equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Configuração de depósitos

Configure depósitos para organizar estrategicamente espaços físicos ou virtuais para armazenar e gerenciar itens de inventário, como ativos ou peças.

Os depósitos são usados para armazenar e gerenciar os itens de inventário necessários para as atividades de serviço de campo, como peças, ativos, equipamentos e suprimentos necessários. Cada usuário, independentemente de sua função como agente ou gerente, é atribuído inicialmente a um depósito pessoal por padrão. A aplicação Gestão de ativos empresariais fornece diferentes tipos de depósito para ajudar os usuários a localizar peças de instalações próximas além de seu depósito pessoal. Isso inclui depósitos de depósito, depósitos de PUDO (retirada e entrega), depósitos de FSL (local de envio direto) e muito mais. O administrador do sistema pode criar esses depósitos diferentes e atribuir esses depósitos diferentes a usuários individuais com base em seus requisitos específicos.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar depósitos são:

1. Criar depósito para Gestão de serviços de campo ativos

   Estabeleça um depósito para armazenar ativos, permitindo o acompanhamento e a gestão eficazes do seu inventário.

Tradução automática

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

2. Adicionar depósitos preferenciais a um grupo de atribuição

Organize depósitos preferenciais para grupos de trabalho, permitindo que os agentes pesquisem peças com eficiência em seus depósitos designados.

Criar depósito para Gestão de serviços de campo ativos

Crie um depósito na aplicação Gestão de serviços de campo e atribua ativos a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os depósitos são entidades separadas e autônomas no aplicativo Gestão de serviços de campo. Quando o estoque está baixo em um ativo específico, as regras de estoque podem notificar um gerente de ativos ou transferir automaticamente o inventário de um depósito para outro. Para obter mais informações sobre regras de estoque, consulte Create a stock rule for enterprise assets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Depósitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Exibir o nome e o identificador do depósito
Grupo de atribuição	Grupo que essencialmente usa o depósito
Gerente	Pessoa encarregada do depósito. Recebe notificações de reabastecimento e solicitações de regras de estoque do depósito.
Local	Localização física do depósito
Tipo	Tipo de depósito. Escolhas das seguintes opções: ○ Depósito central ○ Agente de Campo ○ FSL ○ No site ○ PUDO ○ Depósito
Horas de operação	Horas durante as quais o depósito funciona.
Descrição	Descrição do depósito.
Excluir dos canais de distribuição	Opção para excluir o depósito de todos os canais de distribuição de depósito, que vinculam depósitos para fornecimento e transferências de ativos mais eficientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Excluir dos locais de serviço	Opção para excluir o depósito de todos os locais de serviço nos quais você está concluindo ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Externo	Indica se este depósito é gerenciado internamente (a caixa de seleção está desmarcada) ou é gerenciado externamente por um terceiro (a caixa de seleção está marcada).

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O depósito recém-criado aparece na guia **Todos os depósitos**.

Adicionar depósitos preferenciais a um grupo de atribuição

Configure depósitos preferenciais para grupos de trabalho para que os agentes possam pesquisar peças em seus depósitos preferenciais usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Trabalho**.
2. Abra um grupo de trabalho ao qual você deseja adicionar o depósito preferencial.
3. Na lista relacionada Depósito preferencial, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Depósito preferencial

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição a ser vinculado ao depósito preferencial. Grupos com o tipo `wm_work` são listados.
Depósito	O depósito preferencial.
Ativo	Opção que define o depósito preferencial.
Ordem	Insira o pedido do depósito. O depósito com o pedido mais baixo é preferencial e fornecido automaticamente
Condições	Adicione condições. Por exemplo, se a categoria do modelo for hardware, use o depósito preferencial.
Tipo	Selecione o fluxo de trabalho para usar o depósito preferencial. Você pode usar o depósito para fornecimento, entrega ou para ambas as operações.

5. Clique em **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.

O depósito preferencial é criado para o grupo de atribuição selecionado.

6. Para ajudar os agentes Serviço de campo a pesquisar peças nos depósitos preferenciais usando a aplicação Now Mobile Agent, selecione a opção **Depósito preferencial** na propriedade **Critérios de pesquisa de peças**. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.

Tópicos relacionados

Configuração de Serviço de campo grupos de usuários

Configurando a programação de recursos

Crie categorias e instâncias de equipamentos a serem usadas ao atribuir equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Atribua equipamentos a equipes ou tarefas de ordem de serviço para garantir que as equipes estejam adequadamente equipadas. Adicione requisitos de equipamento às tarefas de ordem de serviço para confirmar que as necessidades de equipamento foram atendidas. Faça check-in, check-out ou comunique detalhamentos de equipamentos na aplicação Now Mobile Agent.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a programação de recursos são:

1. Ativar programação de recursos

   Ative o plug-in Agendamento de recursos.

2. Criar uma categoria de equipamento

   Crie categorias de equipamento para organizar os tipos de equipamento que podem ser atribuídos a equipes.

3. Criar uma instância de equipamento

   Crie instâncias de equipamento com identificadores exclusivos para atribuir a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

4. Adicionar habilidades a uma instância de equipamento

   Adicione habilidades ao equipamento para garantir que somente funcionários qualificados, certificados ou treinados sejam atribuídos ao equipamento.

Ativar programação de recursos

Você pode ativar o plug-in Agendamento de recursos (com.snc.fsm_resource_scheduling) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo A programação de recursos requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling). Para obter mais informações sobre como ativar Serviço de campo Operações de equipe, consulte Ativar Serviço de campo Operações da equipe. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo a Programação de recursos.

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Agendamento de recursos (com.snc.fsm_resource_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

3. **Opcional:** Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **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.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar uma categoria de equipamento

Crie categorias de equipamento para organizar os tipos de equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Categorias de equipamento ou categorias de recursos são tipos de equipamento que podem ser atribuídos a equipes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Categorias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome no campo **Nome da categoria**.
4. Insira uma descrição no campo **Descrição resumida**.
5. Exiba o equipamento no Calendário do expedidor selecionando **Mostrar na programação**.
6. Selecione **Ativo** para ativar esta categoria.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A categoria de equipamento é adicionada à lista Categorias de recursos.

Tópicos relacionados

Criar uma instância de equipamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma instância de equipamento

Crie instâncias de equipamento com identificadores exclusivos para atribuir a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instâncias de equipamento são instâncias individuais de equipamento com identificadores exclusivos. As instâncias são organizadas em categorias de equipamento que podem ser atribuídas a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Nota:

Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de recurso

Campos	Descrição
Identificador	Identificador exclusivo da instância.
Categoria	Nome da categoria do equipamento.
Programação de trabalho	Programação de quando uma instância está disponível.
Ativo	Ativo relevante para a instância.
Local	Escritório residencial ou base local da instância.
Status	Status atual da instância. Os valores disponíveis são: ○ Disponível ○ Em uso ○ Indisponível
Ativo	Opção para tornar a instância ativa e exibi-la no calendário do expedidor.
Descrição	Descrição da instância do equipamento.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A instância de equipamento foi criada. Se ativo e disponível, você pode atribuir a instância a equipes ou tarefas de ordem 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.

Tópicos relacionados

- Criar uma categoria de equipamento
- Programar e atribuir equipamentos a tarefas e equipes
- Atribuir equipamento a uma equipe planejada
- Equipamento em Mobile Agent

Adicionar habilidades a uma instância de equipamento

Adicione habilidades ao equipamento para garantir que somente funcionários qualificados, certificados ou treinados sejam atribuídos ao equipamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Abra uma instância de equipamento.
3. Abra a lista relacionada **Habilidades do recurso**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de habilidades do recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome da habilidade.
Descrição	Descrição da habilidade.
Tipo de nível	O tipo de habilidade necessária.
Ativo	Habilita ou desabilita o requisito de habilidade.

6. Selecione **Enviar.**

Resultado

A habilidade é adicionada à instância do equipamento.

Configuração do espaço configurável do CSM/FSM

A configuração do espaço configurável do CSM/FSM envolve a configuração de Espaço do expedidor e do Serviço de campo Console de planejamento de territórios.

Para aumentar a eficiência na gestão de tarefas e nas atribuições de agentes, configure o Espaço do expedidor. Esta configuração ajudará a organizar e distribuir tarefas com eficácia. Use a ferramenta Planejamento de territórios de serviço de campo para definir e atribuir os territórios mais apropriados para tarefas de ordem de serviço, o que ajuda a alcançar a distribuição ideal de tarefas. Além disso, configure o Espaço do agente para CSM e estabeleça funções específicas para facilitar a execução precisa de tarefas. Por fim, configure o Workforce para gerenciar cronogramas de equipes, acessar dados geográficos e rastrear movimentos históricos de agentes, garantindo um sistema de gestão abrangente que oferece suporte às necessidades operacionais atuais e futuras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração

As etapas para configurar o espaço configurável do CSM/FSM são:

1. Configuração da Espaço do expedidor

   Otimize a gestão de tarefas e aprimore as atribuições de agentes configurando o Espaço do expedidor.

2. Configuração Serviço de campo do console de planejamento de territórios

   O Planejamento de territórios para serviço de campo otimiza a gestão de ordens de serviço selecionando o território mais adequado para uma tarefa com base em critérios predefinidos. Isso garante que as tarefas sejam atribuídas ao agente ou grupo mais apropriado, aumentando a eficiência e melhorando a entrega de serviço nesse território.

3. Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

   Ative o Serviço de campo no CSM Espaço do agente para configurar funções para executar as tarefas.

4. Configurando força de trabalho

   Configure o Workforce para exibir cronogramas de agentes, criar eventos pessoais e exibir tarefas em um mapa.

Configuração da Espaço do expedidor

Configure o Espaço do expedidor para otimizar a gestão de tarefas e as atribuições de agente.

Configuração do Espaço do expedidor

Assista a este breve vídeo para ver como os administradores configuram os filtros, as opções de classificação e os filtros ad-hoc para facilitar os expedidores enquanto trabalham no Espaço do expedidor.

Configuração do Espaço do expedidor

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Espaço do expedidor são:

1. Ativação do Espaço do expedidor

   Ativar o plug-in Espaço do expedidor.

2. Definir cores para estados de ordem de serviço

   Defina cores para estados de ordem de serviço para que você possa ter uma indicação visual do estado da tarefa no Espaço do expedidor.

3. Configurar fusos horários para expedidores

   Adicione fusos horários para os expedidores escolherem, facilitando para os expedidores verem em que fusos horários os agentes estão localizados.

4. Configure os campos a serem exibidos em cartões de tarefa no painel lateral contextual

   Configure cartões de tarefa e o painel lateral contextual incluindo mais campos, fornecendo aos expedidores informações extras para acelerar a tomada de 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.

5. Determinar as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas

   Defina filtros padrão para determinar quais tarefas aparecem no painel de tarefas.

6. Configurar filtros para expedidores

   Crie filtros para permitir que os expedidores filtrem tarefas de ordem de serviço.

7. Configurar opções de classificação para o painel de tarefas

   Configure opções para permitir que os expedidores classifiquem as tarefas de ordem de serviço.

8. Configurar opções de classificação da lista de agentes

   Configure as opções disponíveis para os expedidores classificarem os agentes.

9. Alterar o número de dias que você pode ocultar dos agentes de turno

   Aumente a quantidade de tempo que o agente oculto fora do turno mostra no calendário, permitindo que os expedidores planejem os cronogramas dos agentes com mais antecedência.

10. Configurar a aparência do mapa no Espaço do expedidor

    Defina as configurações de mapa para definir o estilo e a aparência do mapa em Espaço do expedidor.

11. Definir configurações para Espaço do expedidor

    Automatize os processos e forneça aos expedidores mais informações para aumentar a eficiência e a eficácia na conclusão das tarefas.

12. Configurando a comunicação de Espaço do expedidor

    Configure o Espaço do expedidor para enviar mensagens aos agentes, permitindo uma colaboração mais rápida e uma comunicação mais eficaz.

13. Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor

    Configure o Agendamento dinâmico para permitir que os expedidores atribuam, cancelem ou reatribuam tarefas de ordem de serviço com eficiência.

14. Personalizar Espaço do expedidor

    Use Construtor de IU para criar páginas para Espaço configurável do CSM ou experiências na web personalizadas usando Next Experience e componentes da web personalizados.

Tópicos relacionados

Como usar o Espaço do expedidor

Ativação do Espaço do expedidor

Você pode ativar o plug-in Espaço do expedidor (sn_fsm_disp_wrkspc) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem 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
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação do plug-in Gestão de serviços de campo Espaço do expedidor [sn_fsm_disp_wrkspc] ativa os plug-ins a seguir.

Plug-ins para Espaço do expedidor

Plug-in	Descrição
Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Fornece os componentes, listas e formulários para oferecer suporte Gestão de serviços de campo a no espaço configurável do CSM.
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components].	Fornece o repositório no qual armazenar Gestão de serviços de campo componentes personalizados a serem usados no Construtor de IU.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in **FSM Configurable Dispatcher Workspace** (sn_fsm_disp_wrkspc) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Definir cores para estados de ordem de serviço

Defina cores para estados de ordem de serviço para que você possa ter uma indicação visual do estado da tarefa no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, cada estado da tarefa de ordem de serviço é representado por uma cor específica. Você pode mudar as cores dos estados de tarefa de ordem de serviço existentes ou definir uma cor para um novo estado. As cores do estado da ordem de serviço atribuída aparecem no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Você pode exibir eventos em sua cor padrão selecionada no calendário Espaço do expedidor, configurando a propriedade *sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color*. Diferentes eventos podem ser criados na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, como pausa do agente, licença e muito mais. Para obter mais informações sobre a propriedade, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Cores de estados das tarefas**.
2. Selecione um estado de tarefa existente ou crie um novo.
   - Para selecionar o estado da tarefa cujas cores você deseja mudar, clique no nome do estado da tarefa.
   - Para criar um novo estado de tarefa, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha o formulário.

Configuração de cor do estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo primário	Estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo secundário	Subestado da tarefa de ordem de serviço.
Cor	Código de cor hexadecimal.
Ativo	Opção para ver as mudanças em Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O código de cor é aplicado ao estado da tarefa. A cor aparece no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Configurar fusos horários para expedidores

Adicione fusos horários para os expedidores escolherem e torne mais fácil para os expedidores verem em que fusos horários os agentes estão localizados. Se houver muitos fusos horários, você também poderá remover as opções de fuso horário das opções de um expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores podem escolher quais fusos horários serão exibidos no calendário ou nas exibições híbridas em Espaço do expedidor. Você, o administrador, determina quais fusos horários cada expedidor pode adicionar.

Depois de adicionar um fuso horário como opção, os expedidores podem selecioná-lo no menu de configurações. Para obter mais informações, consulte a seção de calendário em Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuário**.
2. Selecione um usuário que seja um expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **Fuso horário** e selecione **Configurar dicionário**.
4. Selecione a lista **Escolhas**.
5. Pesquise o fuso horário que você deseja adicionar ou remover.
6. Selecione o campo **Inativo** e escolha uma das seguintes opções.
7. Selecione **Atualizar**.

Exemplo – Fusos horários para expedidores

Explore como a adição de vários fusos horários ao Espaço do expedidor torna o gerenciamento de cronogramas do agente mais eficiente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cenário de problema: Sara é administradora ServiceNow de uma empresa de serviço de campo da Europa. Os expedidores de sua organização enfrentam o desafio diário de programar agentes de serviço de campo que estão baseados em todos os fusos horários da Europa. Como os expedidores não podem ver em que fusos horários os agentes estão, os expedidores atribuem regularmente tarefas de ordem de serviço urgentes a agentes no fuso horário errado. A atribuição de ordem de serviço incorreta leva a atrasos na conclusão do trabalho e à insatisfação do cliente.

Solução: Sara decide adicionar todos os fusos horários em que os agentes de serviço de campo estão localizados como opções para os expedidores adicionarem aos seus Espaço do expedidor. Alternar entre todos os fusos horários em que os agentes estão localizados para ver os horários locais aprimora significativamente a capacidade do expedidor de gerenciar e programar agentes de serviço de campo com eficácia. Com visibilidade imediata dos horários locais dos agentes, os expedidores podem tomar decisões informadas, garantindo que nenhum agente seja despachado em um horário local inconveniente. Tudo o que Sara precisou fazer foi adicionar os fusos horários relevantes ao registro de usuário do expedidor. Isso simplificou os processos de programação, reduz erros e levou a uma maior satisfação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuário**.
2. Selecione um usuário que seja expedidor na Europa.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **Fuso horário** e selecione **Configurar dicionário**.
4. Selecione a lista **Escolhas**.
5. Defina a coluna **Inativo** como **falso** para os seguintes fusos horários:
   a. Europa/ Dublin
   b. Europa/ Amsterdã
   c. Europa/Atenas
   d. Europa/ Istambul

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Atualizar**.
   O expedidor selecionado por Sara agora pode adicionar qualquer um dos quatro fusos horários da Europa ao Espaço do expedidor.

Tópicos relacionados

Configurar fusos horários para expedidores

Alterar o fuso horário em Espaço do expedidor

Configure os campos a serem exibidos em cartões de tarefa no painel lateral contextual

Adicione campos aos cartões de tarefa ou ao painel lateral contextual para que mais informações estejam disponíveis para os expedidores, para que eles possam tomar decisões com mais rapidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cartões de tarefa fornecem um breve resumo da tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor. Por padrão, esses detalhes incluem o número da tarefa de ordem de serviço, a descrição resumida, o início programado, o grupo de atribuição, o local e o valor do ANS.

Nota:
Se você adicionar um campo ao painel lateral contextual que contém informações de data ou hora, ele será exibido na seção Horas planejadas/reais no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Campos de informações das tarefas**.
2. Escolha o seguinte:
   - Para adicionar um novo campo, selecione **Novo.**
   - Para editar um campo existente, selecione o campo que você deseja editar.
3. Preencha o formulário.

Formulário Item do conjunto de campos da aplicação

Campo	Descrição
Nome do campo	Campo a ser exibido no cartão ou no painel lateral contextual.
Nome	Nome do campo.
Sempre mostrar	Opção para determinar se o campo é exibido no cartão de tarefa ou no painel lateral contextual e não pode ser removido pelo expedidor no Espaço do expedidor.
Mostrar campo padrão	Opção para determinar se o campo é mostrado por padrão no cartão de tarefa ou no painel lateral contextual. O expedidor não poderá remover este campo no Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ordem	O número da ordem do campo. Campos atribuídos a números de ordem inferior aparecem acima na ordem.

4. Selecione **Enviar**.

Determinar as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas

Defina filtros padrão para determinar quais tarefas aparecem no painel de tarefas no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas de ordem de serviço com base em seus estados, como Expedição pendente, Tarefas atribuídas, Tarefas P1, Tarefas em andamento, Manutenção e Tarefas futuras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros do painel de tarefas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Os campos **Categoria** e **Módulo** são somente leitura.

Formulário Configuração de filtro da aplicação

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. A tabela padrão é `wm_task`.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	Ordem de exibição dos filtros no Espaço do expedidor. Os filtros com números de ordem mais baixos aparecem acima na ordem.
Usuário	Nome do usuário ao qual o filtro se aplica.
Ativo	Opção para habilitar o filtro no Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar filtros para expedidores

Crie filtros para que os expedidores filtrem tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas com base nos estados da tarefa de ordem de serviço. Você também pode criar seus próprios filtros para as tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros do expedidor do painel de tarefas**.

   Nota:
   Selecione qualquer filtro na lista Configurações de filtro da aplicação para ver o que ele filtra no painel de tarefas em Espaço do expedidor.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de filtro da aplicação

A tabela a seguir ajuda você a entender os nomes dos campos e suas descrições

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente para a tabela wm_task.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	A ordem de exibição dos filtros em Espaço do expedidor. Os filtros que têm um número de ordem menor aparecem acima na ordem.
Ativo	Opção para habilitar o filtro em Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar opções de classificação para o painel de tarefas

Configure opções para que os expedidores classifiquem as tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem classificar tarefas com base somente nas seguintes opções:

- Data de início programada - Mais antiga
- Data de início programada - Mais recente
- Prioridade - Mais alta
- Término da janela - Mais antigo
- Término da janela - Mais recente
- Início da janela - Mais antigo
- Início da janela - Mais recente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação do painel de tarefas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da opção de classificação

Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a opção de classificação.
Nome para exibição	Rótulos para os campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.
Tabela	Tabela que contém os campos usados para classificar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente para a tabela wm_task.
Campo	Campo usado para classificar a lista de tarefas.
Ativo	Opção para exibir o campo para classificar tarefas em Espaço do expedidor.
Ordem de classificação	Ordem de classificação dos rótulos do campo de classificação. O valor padrão é crescente. Para usar uma ordem decrescente, selecione **za**.
Ordem	A ordem de exibição das opções de classificação em Espaço do expedidor. As opções de classificação que têm um número de ordem menor aparecem acima na ordem.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar opções de classificação da lista de agentes

Configure as opções disponíveis para que os expedidores classifiquem os agentes no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os expedidores podem exibir os agentes recomendados com base na distância da tarefa de ordem de serviço, habilidades ou peças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação de agentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Os campos **Categoria** e **Aplicação** são somente leitura.

Tradução automática

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

Critérios de classificação de recomendação de agente

Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a opção de classificação.
Ativo	Opção para habilitar a opção de classificação para aparecer em Espaço do expedidor.
Nome para exibição	Rótulos para os campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.
Método de Classificação	○ **Quanto mais, melhor**: ao definir a classificação, um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente. ○ **Quanto menos, melhor**: ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Por exemplo, menos casos são melhores ao determinar a classificação do agente.
Ordem	Ordem de exibição da opção de classificação em Espaço do expedidor.
Critério	Critérios para determinar os agentes exibidos na lista.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar campos do corpo do evento

Os administradores podem adicionar campos a corpos de eventos para que os expedidores tenham mais informações sobre os eventos ao exibir o calendário em Espaço do expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem mostrar até cinco campos no corpo do evento no Espaço do expedidor. Os expedidores podem escolher quais campos são mostrados nos corpos dos eventos nas Configurações do expedidor na guia Eventos. Para obter mais informações sobre a guia Eventos, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > *`Espaço do expedidor`* **Configuração** > **Campos de tarefa da ordem de serviço do Calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, nos campos.

Novos valores do campo do corpo do evento

Campo	Descrição
Nome do campo	O campo que é mostrado nos corpos de evento em Espaço do expedidor.
Nome	O nome do campo que é mostrado em Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Sempre mostrar	Força o campo a ser exibido para todos os expedidores. Os expedidores não podem desativar o campo quando Sempre mostrar está definido como Verdadeiro. Se este campo estiver definido como falso, os expedidores poderão ativar ou desativar o campo de evento.
Exibição padrão	Se o campo for exibido nos corpos dos eventos
Ordem	A ordem em que o campo é mostrado em um corpo de evento em relação aos outros campos. Quanto menor o valor, mais alto o campo será exibido no corpo do evento. **Nota:** Pode haver no máximo cinco campos em corpos de evento. Se houver mais de cinco campos, somente os cinco com os números de ordem mais baixos serão exibidos.

4. Selecione **Enviar**.

Alterar o número de dias que você pode ocultar dos agentes de turno

Aumente a quantidade de tempo que o agente oculto fora do turno mostra no calendário em Espaço do expedidor para que os expedidores possam planejar os cronogramas dos agentes com mais antecedência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os expedidores podem usar o botão Ocultar agentes de turno até sete dias no futuro. Se um expedidor navegar no calendário em Espaço do expedidor a mais de sete dias no futuro, o botão Ocultar agentes do turno será desabilitado. Você pode alterar o número de dias que o botão Ocultar agentes do turno é exibido.

Para obter mais informações sobre como ocultar agentes de turno, consulte Mostrar ou ocultar agentes de turno do calendário em Espaço do expedidor.

Aviso:
Estender o número de dias no futuro em que o botão Ocultar agentes do turno está disponível faz com que o processamento noturno da Tabela de programação diária de preenchimento de agentes seja mais demorado. Não estenda o número de dias em que o botão Ocultar agentes do turno está disponível por mais de 15 dias.

Procedimento

1. Navegue até **Todos**, digite `sys_properties.list` no campo de filtro e pressione enter no teclado.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. 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.

Tópicos relacionados

Executar o preenchimento da tabela de programação diária de agentes

Mostrar ou ocultar agentes de turno do calendário em Espaço do expedidor

Configurar a aparência do mapa no Espaço do expedidor

Defina as configurações de mapa para definir o estilo e a aparência do mapa em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de Mapa**.
2. Defina as propriedades do sistema que controlam a aparência do mapa.

Configurações do mapa do Espaço do expedidor

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_max_zoom_level	Nível máximo para reduzir o zoom. Ocultar marcador de mapa amplia o mapa enquanto mantém o marcador de mapa estacionário e restringe a exibição do mapa ao nível máximo de zoom especificado. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 12. Os valores válidos estão entre 1–20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_show_agent_routes	Habilita a exibição em tempo real das rotas do agente de tarefa para tarefa no mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_refresh_agent_location_interval	Frequência para verificar o local atualizado de um agente. Se houver uma atualização quando a verificação for feita, o local do agente será atualizado no mapa de expedição. O valor está em segundos. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 300. Não defina o valor abaixo de 60.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_type	Tipo de mapa a ser usado para exibir locais. ◦ Tipo: lista ◦ Valor padrão: roadmap **Nota:** O roadmap fornece uma exibição de roadmap padrão. Escolha **Satélite** para uma exibição de satélite do Google Maps, **Híbrido** para uma mistura de exibições padrão e de satélite ou **Terrain** para um mapa topográfico com base em informações do terreno.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_style	Snippet de código JSON, compatível com a API do Google Map para personalizar elementos do Google Map. Permite que você estilize recursos de mapas, como estradas, corpos d'água e modo diurno ou noturno.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: nulo
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_wrkspc_street_view_enabled	Permite que o serviço de exibição de rua exiba vistas panorâmicas de 360 graus de estradas designadas em toda a área de cobertura. Você pode ampliar e deslocar. Use a exibição de rua no mapa ou panoramas diretamente no mapa. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_wrkspc_agent_route_enabled	Habilita a exibição de rota de agente de tarefa para tarefa no mapa de expedição. Quando habilitado, o ícone de Rota do agente é exibido no cartão do agente. Selecionar o ícone de Rota do agente exibe a rota do agente para a tarefa de ordem de serviço no mapa. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Permite que os expedidores otimizem as rotas do agente a partir do mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_custom_zoom_level	Controla a quantidade de zoom necessária para que os ícones se agrupem. Quanto menor o valor, mais usuários precisarão diminuir o zoom antes que os marcadores iniciem o clustering. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 15. Os valores válidos estão entre 1–20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_cluster_labels	Determina se os pinos agrupados mostram o número de marcadores (valor do marcador) ou o número de itens em uma região (valor do item). Os marcadores agrupam tarefas, agentes e equipes em uma região em um alfinete. Os itens mostram tarefas, agentes e equipes em uma região como pinos individuais. ◦ Tipo: lista ◦ Valor padrão: marcador.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Mapear pinos no Espaço do expedidor

Pinos de mapa exclusivos no mapa de expedição marcam o local de tarefas e agentes.

Usuários com as funções wm_dispatcher, wm_admin ou wm_initiator_qualifier_dispatcher podem gerenciar tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e determinar rapidamente quais agentes estão dentro do cronograma ou atrasados.

O mapa de expedição mostra a área geográfica que contém os agentes de qualquer grupo de atribuição que faça parte do seu grupo de expedição.

Para obter uma lista de alfinetes de mapa e uma descrição de seu significado, consulte Mapear iconografia no Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mudar a aparência de um alfinete de mapa, consulte Alterar os gráficos atribuídos dos alfinetes de mapa no mapa em Espaço do expedidor.

Alterar os gráficos atribuídos dos alfinetes de mapa no mapa em Espaço do expedidor

Personalize os alfinetes do mapa para que o mapa de expedição mostre gráficos exclusivos relevantes ao trabalho do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mudar os pinos do mapa relacionados aos agentes e aos estados da tarefa. Você não pode mudar os pinos que indicam a prioridade da tarefa.

Os novos gráficos de alfinete de ícone devem ser dimensionados para 54x54 pixels no formato PNG ou SVG.

Para obter uma lista de alfinetes de mapa que são mostrados no mapa de expedição, consulte Mapear iconografia no Espaço do expedidor.

Procedimento

1. No navegador de filtros, pesquise `Imagens` e selecione **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. No campo de pesquisa **Nome**, digite `*sn_fsm_disp_wrkspc`.
3. Selecione o nome do PIN que você deseja atualizar.
   Se você achar que pode querer usar o gráfico existente mais tarde e ele ainda não estiver armazenado no sistema, clique com o botão direito do mouse no gráfico e salve-o.
4. Selecione **aqui** se vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
5. No campo **Imagem**, selecione **[Atualizar]**.
6. Selecione **Escolher arquivo** e localize o elemento gráfico desejado.
7. Selecione **Abrir**.

Resultado
O novo gráfico substitui o gráfico de alfinete de mapa anterior.

Definir configurações para Espaço do expedidor

Automatize os processos e forneça aos expedidores mais informações para que eles possam realizar seu trabalho com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de espaço**.
2. Selecione as configurações do local de trabalho.

Espaço do expedidor Configurações

Propriedade	Descrição
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando um evento como reunião, treinamento, solicitação de licença, pessoal ou 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.

Propriedade	Descrição
	evento de trabalho ad hoc é criado em Espaço do expedidor. Habilitar o recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar essa configuração em Espaço do expedidor. **Nota:** Certifique-se de que a propriedade do sistema `Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability` esteja habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar configuração de métricas de grupo	Habilita a opção para os expedidores ativarem métricas para grupos de atribuição no Espaço do expedidor. As métricas de grupos de atribuição são mostradas na programação do Espaço do expedidor.
Habilitar configurações de métricas de agentes	Habilita a opção para que os expedidores ativem as métricas para os agentes no Espaço do expedidor. As métricas do agente são mostradas no painel lateral contextual do Espaço do expedidor.
Habilitar modal de atribuição de tarefa	Habilita o modal de atribuição de tarefa a aparecer. Quando isso estiver habilitado e uma tarefa do painel de tarefas for arrastada para a programação, uma janela do modal de atribuição de tarefa será exibida com os detalhes da tarefa antes que ela seja atribuída. Isso é útil para adicionar uma etapa de confirmação ao processo de atribuição.
Programar com base na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente. Habilitar o recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar essa configuração em Espaço do expedidor.
Habilitar navegação até a janela de atribuição de tarefas	Habilita a opção **Ir para a janela de atribuição** para aparecer no painel de tarefas. A opção traz o calendário para o início da janela da tarefa selecionada. **Nota:** Selecione uma tarefa diferente no painel de tarefas para fechar a janela de atribuição.
Habilitar exibição de ícone no evento de calendário	Habilita a exibição de ícones para eventos de calendário no calendário em Espaço do expedidor.
Habilite a exibição somente de agentes disponíveis e oculte os agentes de turno.	Habilita o ícone a ser exibido que permite aos expedidores ocultar todos os agentes que não estão no turno do calendário em Espaço do expedidor.
Habilite o popover de foco do evento no espaço do expedidor.	Permite que mais detalhes sejam mostrados quando você passar o mouse sobre uma tarefa de ordem de serviço ou um evento pessoal no calendário em Espaço do expedidor.
Habilitar o temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefas de ordem de serviço dentro do painel de tarefas do espaço do expedidor	Habilita o tempo do ANS para aparecer nos cartões de tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.
Selecione o tipo de temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefa de ordem de serviço dentro do painel	Habilita o tempo do ANS para carregar nos cartões de tarefa de ordem de serviço em tempo real ou apenas uma vez quando Espaço do expedidor é carregado inicialmente.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
de tarefas. Por padrão, o temporizador de ANS é inativo.	

3. Selecione **Save** (Salvar).

Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário

Personalize os ícones exibidos em eventos de calendário para esclarecer sua finalidade ou corresponder à aparência da sua organização. Você pode substituir os ícones existentes de uma aplicação diferente para que suas interfaces correspondam.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Certifique-se de que **Habilitar exibição de ícone no evento de calendário** esteja habilitado. Para obter mais informações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter uma lista de ícones exibidos em eventos de calendário, consulte Ícones de eventos de calendário no Espaço do expedidor.

Aviso:
Você deve entender o código JSON para executar este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo de eventos do Calendário**.
2. No campo **Valor**, anote o nome do arquivo do ícone a ser alterado.
   As posições do ícone e os tipos de campo de geração padrão são:
   - topIcon - O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho
   - botFirstIcon - O primeiro ícone no canto inferior direito indica se uma tarefa é uma tarefa de equipe
   - botSecondIcon — O segundo ícone no canto inferior direito indica se uma tarefa está bloqueada

   Para obter informações sobre como alterar os campos que determinam se o ícone é exibido, consulte Alterar os campos que exibem ícones de evento de calendário.
3. Selecione **Todos** para pesquisar **imagens** e selecione **Imagens** em **IU do sistema**.
4. Pesquise o nome do arquivo do ícone a ser personalizado.
5. Abra o registro de imagem.
6. Selecione **aqui** se vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Selecione **Escolher arquivo**.
9. Abra o novo arquivo de imagem.
   Verifique se o nome do arquivo que você está adicionando corresponde ao que você está substituindo.
10. 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.

Resultado
O ícone é atualizado e aparece em eventos de calendário em Espaço do expedidor.

Alterar os campos que exibem ícones de evento de calendário

Altere os campos que determinam se os ícones são exibidos em eventos de calendário para algo que você considere mais útil, como uma indicação de prioridade.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho. O primeiro ícone no canto inferior direito indica se a tarefa é uma tarefa de equipe e o segundo ícone no canto inferior direito indica se a tarefa está bloqueada. Consulte Ícones de eventos de calendário no Espaço do expedidor para obter a lista completa de ícones de eventos de calendário.

Para obter informações sobre como mudar o ícone gráfico para eventos de calendário, consulte Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário.

Aviso:
Você deve estar familiarizado com o formato de código JSON para executar este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo de eventos do Calendário**.
2. Selecione **aqui** se vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
3. No campo **Valor**, localize e edite o `tipo` ou o valor `do campo` do ícone do evento de calendário que você deseja alterar.
   As posições dos ícones e os valores de campos padrão são:
   - topIcon - O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho (work_type)
   - botFirstIcon - O primeiro ícone no canto inferior direito indica se uma tarefa é uma tarefa de equipe (equipe)
   - botSecondIcon — O segundo ícone no canto inferior direito indica se uma tarefa está bloqueada (bloqueio)

   Para obter informações sobre como mudar o gráfico do ícone, consulte Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os valores de campo selecionados agora acionarão os ícones exibidos em eventos de calendário.

Limpar Espaço do expedidor filtros de recursos

Se um expedidor tiver problemas de carregamento em Espaço do expedidor, você poderá limpar os filtros de recursos Espaço do expedidor e isso pode ajudar a resolver problemas de carregamento.

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** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Pesquise por dispatcher_workspace_resource_filters.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de dispatcher_workspace_resource_filters.
4. Selecione a lista suspensa **Ações nas linhas selecionadas**.
5. Selecione **Excluir**.

Configurando a comunicação de Espaço do expedidor

O envio de mensagens para agentes de Espaço do expedidor permite que você colabore com mais rapidez e se comunique com mais eficiência.

Aproveite a aplicação Microsoft Teams por meio da configuração Barra lateral para enviar mensagens para agentes de Espaço do expedidor. Este método também significa que a comunicação está documentada e pode ser rastreada.

Sobre o Barra lateral

O envio de mensagens de Barra lateral em Espaço do expedidor é uma capacidade Now Platform®. Para obter mais informações sobre como configurar o Barra lateral para envio de mensagens, consulte Configuring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como o Barra lateral funciona, consulte: Exploring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como usar o Barra lateral para se comunicar, consulte Using Sidebar .

Sobre Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent

O envio de mensagens do Barra lateral na aplicação Mobile Agent está disponível mediante a ativação do plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar). Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent.

Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor

O agendamento dinâmico permite que você, como expedidor, atribua, cancele ou reatribua tarefas de ordem de serviço com eficiência.

A integração Espaço do expedidor com o agendamento dinâmico permite que você selecione automaticamente um agente e atribua tarefas de ordem de serviço. Quando você tenta atribuir a nova tarefa, o agendamento dinâmico cancela ou reatribui as tarefas existentes e atribui a nova tarefa a um agente.

Nota:
Tarefas que já estão definidas como Trabalho em andamento não podem ser não atribuídas. Somente tarefas programadas, mas não iniciadas, podem ser reatribuídas ou não atribuídas.

Prioridades da tarefa

Se você atribuir uma tarefa de prioridade mais alta quando uma tarefa de prioridade mais baixa já tiver sido atribuída, o agendamento dinâmico atribuirá a tarefa de prioridade mais alta e tentará reatribuir a tarefa de prioridade mais baixa. Se você arrastar uma tarefa de prioridade mais baixa sobre uma tarefa de prioridade mais alta, uma mensagem de aviso será exibida e você deverá confirmá-la para 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.

Habilitar reserva dupla

Se a reserva dupla estiver habilitada, você poderá reservar duas vezes manualmente um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo sobreposto. Quando você arrasta e solta uma tarefa sobre uma tarefa já atribuída, as novas tarefas se sobrepõem à tarefa já atribuída e o tempo de viagem estimado é atualizado.

- Quando o agendamento dinâmico e a reserva dupla estão habilitados, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída sobrepõe a tarefa atribuída e atualiza seu tempo de viagem estimado.
- Se a reserva dupla não estiver habilitada e o agendamento dinâmico estiver habilitado, arrastar uma tarefa para uma tarefa já atribuída exibirá uma janela pop-up de agendamento dinâmico para que você possa reprogramar a tarefa.
- Quando a reserva dupla e o agendamento dinâmico estão desabilitados, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída exibe uma mensagem de erro informando que o agente não está disponível no momento.

Nota:

Os administradores do sistema habilitam a reserva dupla definindo o `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`.

Tópicos relacionados

Agendamento dinâmico

Personalizar Espaço do expedidor

Use Construtor de IU para criar páginas para Espaço configurável do CSM ou experiências na web personalizadas usando Next Experience e componentes da web personalizados.

Construtor de IU

Construtor de IU é um ambiente low-code. Você deve se sentir confortável interagindo com o código em uma interface visual antes de começar a editar qualquer componente. Leia e familiarize-se com a documentação do Construtor de IU em UI Builder antes de tentar usar a ferramenta.

Aviso:
Somente desenvolvedores com alto nível de experiência, às vezes chamados de codificadores profissionais, devem executar os procedimentos que usam Construtor de IU.

Como personalizar páginas no Construtor de IU

Next Experience componentes são os elementos base de Construtor de IU páginas como Espaço do expedidor. Os componentes variam de elementos principais, como botões e rótulos, a componentes mais complexos, como listas e formulários. Você pode alterar os componentes para atualizar a interface do usuário Espaço do expedidor ou adicionar novos. Você também pode criar seus próprios componentes se os que vêm com Construtor de IU não atenderem às suas necessidades.

Importante:
Você deve usar uma Inclusão de script ao fazer personalizações em Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Estender uma inclusão de script .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componentes e como trabalhar com eles em Construtor de IU, consulte Customize UI Builder pages using components . Os componentes que estão disponíveis para uso estão listados no site do desenvolvedor em Componentes do Next Experience .

Você pode configurar praticamente qualquer área de Espaço do expedidor em Construtor de IU. Três das áreas mais comuns a serem atualizadas são o painel lateral contextual, o cartão do agente e o calendário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Como personalizar o painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Como personalizar o cartão de agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Como personalizar a grade do calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

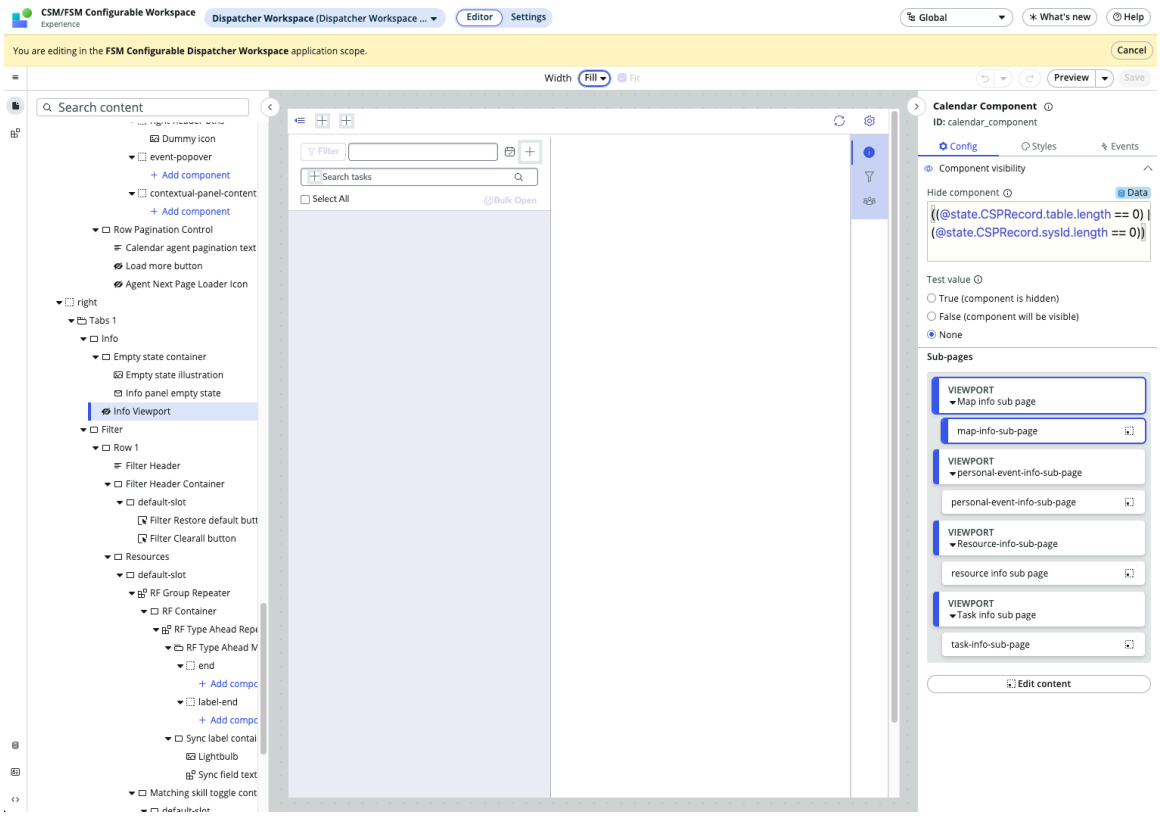
Como personalizar o painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao painel lateral contextual para atualizar sua exibição Espaço do expedidor. Os expedidores podem ver imediatamente informações mais relevantes para que possam resolver tarefas com mais rapidez.

Em Espaço do expedidor, o painel lateral contextual mostra informações detalhadas sobre o que você seleciona no mapa, na programação ou no painel de tarefas. O painel lateral contextual é criado com o componente de guias. As guias determinam a ordem das informações e os ícones usados no painel lateral contextual.

Na imagem a seguir, você pode ver o Espaço do expedidor painel lateral contextual em Construtor de IU criado com guias personalizáveis.

Espaço do expedidor em Construtor de IU



Para obter mais informações sobre como usar guias em Construtor de IU, consulte Uso de guias . Para obter informações sobre como adicionar guias, consulte Add tabbed content to UI Builder pages .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o cartão de agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao cartão do agente que exibem mais informações que os expedidores podem usar para resolver tarefas com mais rapidez.

Os componentes Next Experience padrão usados para criar o cartão do agente são os seguintes:

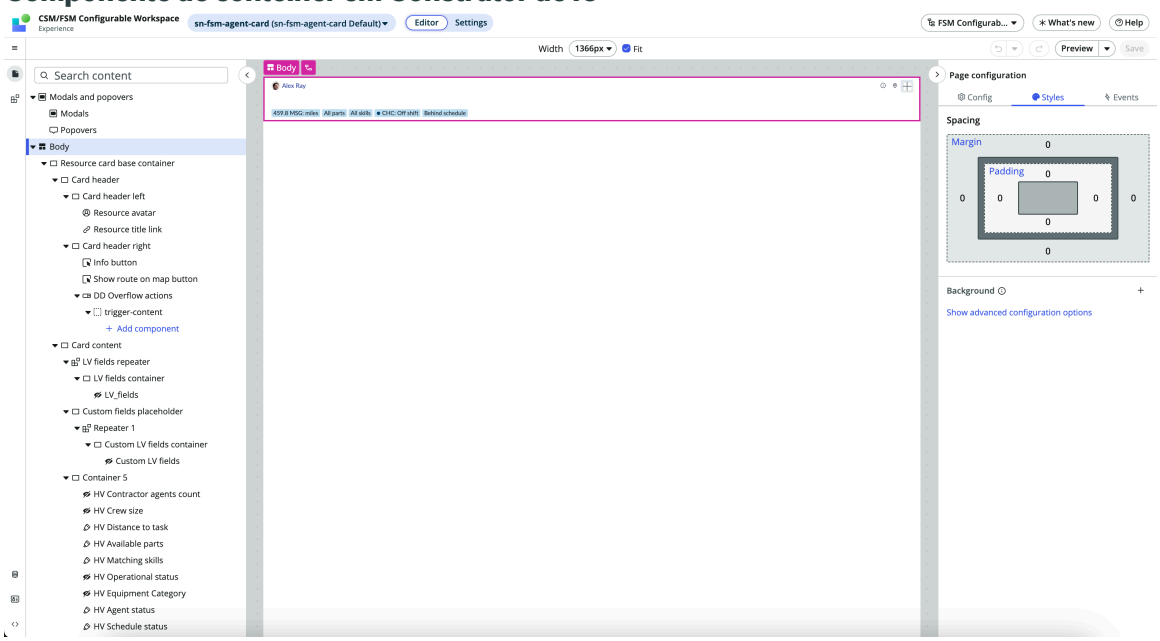
- Valor em destaque
- Link de texto
- Valor do rótulo
- Contêiner

Em Espaço do expedidor, os cartões de agente mostram informações como local do agente e informações de contato. Em Construtor de IU, os cartões de agente são criados com uma coleção de componentes Next Experience.

Dependendo da sua configuração, você pode ter os mesmos, mais ou menos componentes usados para criar seu cartão de agente. Para saber mais sobre esses componentes, consulte Componentes do Next Experience .

A imagem a seguir mostra um exemplo do componente de contêiner usado para criar parte do cartão do agente. Os campos podem ser configurados em Construtor de IU.

Componente de contêiner em Construtor de IU



Como personalizar a grade do calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione cores à grade do calendário para atualizar a exibição Espaço do expedidor para que os expedidores possam ver facilmente quando os agentes estão disponíveis.

Em Espaço do expedidor, as cores padrão da grade do calendário são branco para mostrar que os agentes estão disponíveis e cinza que o agente está indisponível. Você pode personalizar essas cores.

A grade do calendário em Espaço do expedidor é feita usando uma propriedade chamadamarkspans. Altere a cor dos períodos de marca para mudar a cor da grade do

Tradução automática

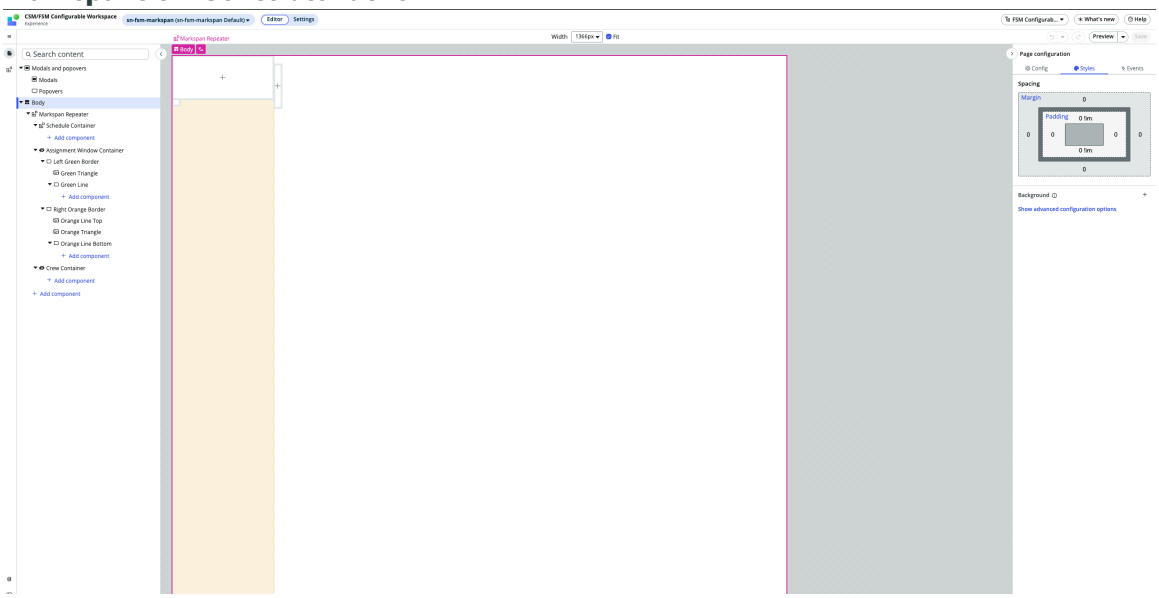
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

calendário. Para obter mais informações, consulte Configuração do UIB do calendário e role até a propriedade markpans.

Importante:
Marcar períodos é a única propriedade na página Configuração do UIB do calendário que é compatível com Espaço do expedidor.

A imagem a seguir mostra um exemplo demarkspans em Construtor de IU que são usados para definir a cor da grade do calendário em Espaço do expedidor.

Markspans em Construtor de IU



Como personalizar os campos popover no calendário do Espaço do expedidor

Adicione ou remova os campos que são mostrados em Espaço do expedidor popovers para que as informações mais relevantes sejam mais fáceis de encontrar pelos expedidores.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aviso:
Somente desenvolvedores com alto nível de experiência no uso de JavaScript devem executar este procedimento.

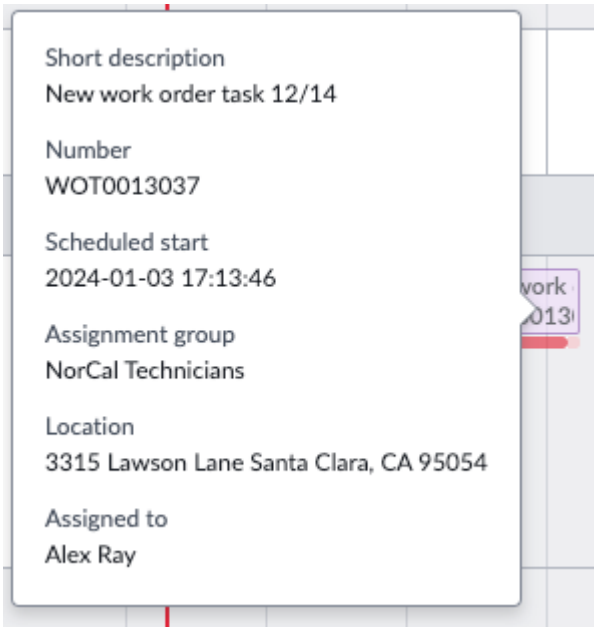
Usando o JavaScript junto com inclusões de script, você pode mostrar valores diferentes das informações padrão mostradas na janela popover. Os campos padrão nas informações popover são:

- **Descrição resumida**: uma descrição resumida da tarefa de ordem de serviço
- **Número**: o número da tarefa de ordem de serviço
- **Início programado**
- O **grupo de atribuição**
- **Local**: o local da tarefa de ordem de serviço

A imagem a seguir mostra que o campo **Atribuído** a foi adicionado à janela popover para indicar a quem a tarefa de ordem de serviço está atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Encontre os valores dos campos que você deseja adicionar.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
   b. No campo **Pesquisar**, pesquise a tabela com o tipo relevante de informação.
      - Valores da tarefa de ordem de serviço: wm_task
      - Valores de programação: cmn_schedule_span
      - Valores de evento pessoal: sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. Abra a tabela relevante e copie o valor que você deseja exibir.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
3. No campo **Pesquisar**, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC e abra o registro.
4. Role até a função getCalendarEventTooltipDetails.
5. Selecione e copie a função getCalendarEventTooltipDetails inteira.
6. Retornar a **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
7. No campo **Pesquisar**, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl e abra o registro.
8. Cole a função getCalendarEventTooltipDetails no registro DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl abaixo, onde diz //Adicionar/substituir personalizações aqui..
9. Adicione ou remova os campos desejados.
10. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.

Configuração de filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor

A filtragem avançada de recursos permite que administradores e expedidores criem e salvem seus próprios filtros para Espaço do expedidor. Isso permite que os expedidores personalizem sua exibição em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Filtragem de recursos padrão

Por padrão, Espaço do expedidor permite que os expedidores filtrem o que veem com o painel lateral contextual. Os expedidores podem filtrar por agente, prestador de serviço ou habilidade. Para obter mais informações, consulte Filtrar Espaço do expedidor exibições.

Filtragem de recursos avançada

A filtragem avançada de recursos permite que os expedidores criem sua própria exibição filtrada em Espaço do expedidor. Eles podem salvar a exibição filtrada para personalizar o que veem sempre que abrem Espaço do expedidor. Os expedidores também podem criar e salvar qualquer número de filtros para que possam reaplicar rapidamente qualquer exibição que precisem ver.

A filtragem avançada de recursos também permite que os administradores criem seu próprio filtro avançado e o apliquem a Espaço do expedidor para que todos os expedidores o usem.

⚠ Aviso:

A filtragem avançada de recursos só está disponível para filtrar agentes e equipes. Se você atualmente usa prestadores de serviços ou equipamentos, deve continuar a usar o filtro padrão no painel lateral contextual.

A propriedade do sistema de filtro avançado de recursos

Ao habilitar a propriedade do sistema de filtro avançado de recursos, você ativa duas exibições de banco de dados. As exibições do banco de dados são coleções de tabelas. Essas duas exibições de banco de dados contêm tabelas com valores que os expedidores podem usar para criar seus filtros de recursos avançados. As exibições do banco de dados são chamadas de exibição do banco de dados de configuração de filtro do agente e exibição do banco de dados de configuração de filtro da equipe.

A propriedade do sistema de filtro de recursos avançados também ativa um controle que permite aos administradores criar qualquer filtro personalizado e adicioná-lo a Espaço do expedidor para todos os expedidores usarem. Este controle é chamado de configuração de filtro de recursos.

Você deve ter a propriedade do sistema calendário recolhido (sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior) habilitada para usar filtros de recursos avançados. A propriedade do sistema calendário recolhido só está disponível para novos clientes que instalaram Gestão de serviços de campo com Xanadu ou uma versão posterior. Se você instalou Gestão de serviços de campo com Washington DC ou uma versão anterior, deverá criar a propriedade do sistema de calendário recolhido (sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior) e defini-la como verdadeira.

Exibições do banco de dados

A exibição do banco de dados de configuração de filtro do agente e a exibição do banco de dados de configuração de filtro do agente da equipe contêm uma lista de tabelas. Por padrão, os expedidores podem criar filtros avançados com base no nome de usuário e na habilidade do usuário na guia do agente ou no nome da equipe e na habilidade da equipe na guia da equipe.

Se você quiser que os expedidores possam usar mais valores para criar filtros avançados com, você deverá indicar quais valores nas tabelas estão disponíveis.

Tradução automática

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

Nota:
Você acessa as exibições do banco de dados selecionando Configuração de filtro do agente ou Configuração de filtro da equipe no menu Todos.

As tabelas serão diferentes se você tiver grupos de atribuição ou territórios configurados. Para obter uma lista das tabelas que contêm os valores que os administradores devem habilitar para que os expedidores usem para criar filtros de recursos, consulte Tabelas de filtros de recursos avançados

Estendendo tabelas

Os valores em todas as tabelas relacionadas a usuários ou equipes que fazem parte da sua implantação podem ser estendidos para Espaço do expedidor e usados para criar um filtro de recursos avançado. O processo é chamado Criação de exibições de banco de dados para emissão de relatórios.

Aviso:
Você deve ser um desenvolvedor profissional e um administrador da ServiceNow para configurar isso.

Para obter mais informações, consulte Working with database views for reporting .

Configuração de filtro de recursos

Os administradores podem criar filtros de recursos avançados para expedidores usando os valores disponíveis em Tabelas de filtros de recursos avançados. Quando um administrador cria um filtro de recursos avançado, o filtro de recursos fica disponível para todos os expedidores usarem em Espaço do expedidor.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar filtros de recursos avançados são:

1. Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

   Habilite a propriedade do sistema de filtros avançados de recursos (sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter).

2. (Opcional) Configurar opções de filtro de recursos

   Selecione os valores que estão disponíveis para os expedidores criarem filtros de recursos avançados.

3. (Opcional) Criar um filtro de recursos avançado para expedidores

   Crie um filtro de recursos avançado para todos os expedidores usarem em Espaço do expedidor.

4. Filtragem avançada em Espaço do expedidor

   Os expedidores podem criar e aplicar seus próprios filtros avançados.

Configurar opções de filtro de recursos

Os administradores podem configurar mais opções para que os expedidores criem filtros de recursos avançados além das opções padrão.

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

Por padrão, os expedidores podem criar filtros avançados com base no nome de usuário e na habilidade do usuário na guia do agente ou no nome da equipe e na habilidade da equipe na guia da equipe.

Você também pode estender qualquer tabela relacionada a usuários ou equipes e usar os campos dessas tabelas para criar filtros de recursos. Para obter mais informações, consulte Configuração de filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor.

Procedimento

1. Escolha uma das seguintes opções:
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração de filtro do agente**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração de filtro da equipe**.
   - Se você estendeu uma tabela, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** e selecione a tabela que você estendeu.
2. Selecione uma das tabelas.
   Para obter uma lista de tabelas, consulte Tabelas de filtros de recursos avançados.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione o **Campo** que os expedidores poderão usar como o novo valor de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

   Os expedidores agora podem criar filtros de recursos avançados usando o valor que você escolheu na etapa 4.

Criar um filtro de recursos avançado para expedidores

Crie um filtro de recursos avançado para que todos os expedidores possam usar o mesmo filtro em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os administradores criam um filtro de recursos avançado para expedidores, eles aparecem no menu suspenso Filtro de recursos em Espaço do expedidor. Todos os filtros avançados criados por administradores são exibidos em ordem alfabética na parte superior da lista de filtros de recursos. Os filtros criados pelo expedidor são exibidos abaixo da lista de filtros do administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtro de Recurso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário:
   - Título: o nome do filtro que será exibido em Espaço do expedidor.
   - Ativo: se o filtro estiver ativo.
4. 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.

5. Selecione o nome do filtro que você acabou de criar.
6. Selecione **Novo**.
7. Preencha os campos no formulário:
   - Tabela: selecione agent_filter_config_view ou teams_filter_config_view.
   - Filtro: adicione as condições e cláusulas que serão usadas para filtrar as informações na tabela selecionada.
8. Selecione **Enviar**.

   O filtro é adicionado ao espaço do expedidor para uso dos expedidores.

Configuração Serviço de campo do console de planejamento de territórios

Serviço de campo O Planejamento de territórios identifica o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições definidas por você. Você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

Como planejador de territórios, você pode configurar e utilizar territórios no Serviço de campo Console de planejamento de territórios seguindo estas etapas.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Serviço de campo Territory Planning Console são:

- Configuração de uma sobreposição de mapa

  Configure sobreposições de mapa para exibir os itens de dados correspondentes no mapa do território.

- Configurar campos de território para serem exibidos no console de Planejamento de territórios

  Configure os campos do painel lateral contextual para personalizar as informações exibidas para territórios no console de Planejamento de territórios.

- Habilitar a identificação de territórios relevantes para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

  Crie regras e condições correspondentes para permitir a identificação dos territórios mais relevantes para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.

Para obter mais informações sobre como ativar e configurar o planejamento de territórios, consulte Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios.

Configuração de uma sobreposição de mapa

Configure uma sobreposição de mapa para exibir os itens de dados correspondentes no mapa do território.

As sobreposições de mapa permitem que você exiba itens de dados no contexto de um mapa de território. Ao configurar sobreposições, você pode visualizar pontos de dados como marcadores, formas ou mapas térmicos no mapa, fornecendo informações valiosas sobre a distribuição espacial.

Tipos de sobreposições de mapa

Oferece suporte a três tipos de itens de dados de sobreposição de mapa:

Tradução automática

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

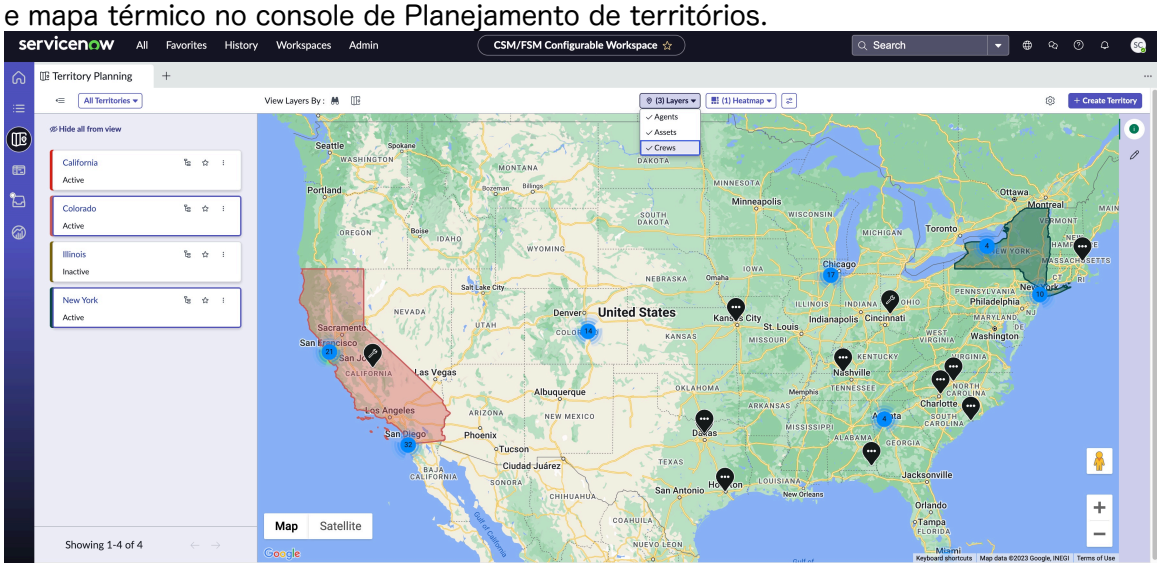
1. Camada do marcador: representa itens de dados individuais com marcadores distintos no mapa. As camadas de marcador são úteis para identificar ativos, locais ou pontos de interesse específicos.
2. Camada de forma: permite a criação de formas personalizadas, como polígonos ou linhas no mapa, o que é valioso para definir limites ou ilustrar rotas.
3. Mapa térmico: fornece uma representação visual da densidade ou intensidade de dados, ajudando a identificar áreas com maior concentração.

Example: Criar uma sobreposição de camada de marcador para agentes

Para criar uma sobreposição de camada de marcador especificamente para agentes, faça o seguinte:

1. Adicione um item de dados de sobreposição de mapa para ativos vinculando a tabela de banco de dados de agentes.
2. Configure ícones de marcador de mapa para identificar visualmente um único e vários agentes no mapa.
3. Crie um conjunto de campos da janela de informações para configurar os campos exibidos no painel lateral contextual ao clicar em um marcador de mapa.
4. Crie uma definição de sobreposição para agentes vinculando o item de dados, os ícones de marcador de mapa e o conjunto de campos da janela de informações.
5. Vincule o grupo de agentes e a definição de sobreposição de agentes na tabela de uso do grupo.

O snapshot a seguir exibe dados relacionados a várias camadas e mapa térmico no console de Planejamento de territórios.



Como exibir e filtrar dados

- Use a exibição de snapshot ou mapa para obter informações sobre informações relevantes do território, incluindo agentes, equipes e tarefas de ordem de serviço em todos os territórios.
- Utilize as opções de filtro de dados para restringir as informações exibidas com base na janela de visualização ou nos territórios.

Tradução automática

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

- Janela de visualização: nesta exibição, os marcadores individuais que representam cada agente são mostrados com destaque, fornecendo uma compreensão abrangente de sua distribuição espacial.
- Território: como alternativa, a exibição de dados baseada em território permite filtrar e exibir agentes especificamente associados a territórios selecionados, fornecendo uma análise focada da distribuição de agentes nessas áreas.

Seleção de sobreposição múltipla

Você pode gerenciar e controlar várias sobreposições de mapa. Alterne entre as sobreposições para personalizar a exibição e otimizar o fluxo de trabalho de mapeamento.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar uma sobreposição de mapa são:

- Criar uma sobreposição de camada de marcador

  Crie uma sobreposição de camada de marcador para especificar os itens de dados associados aos marcadores em um mapa. Você pode configurar marcadores para ativos, locais ou pontos de interesse.

- Criar uma sobreposição de camada de forma

  Crie uma camada de forma para criar formas personalizadas, como polígonos ou linhas, em um mapa. Este tipo de sobreposição é útil para definir limites, ilustrar rotas ou realçar áreas geográficas de interesse específicas.

- Criar um mapa térmico

  Crie um mapa térmico para fornecer uma representação visual da densidade ou intensidade de dados em um mapa usando cores. Um mapa térmico pode ajudar a identificar áreas com maior concentração de dados, destacar pontos de acesso e encontrar padrões na distribuição de dados.

- Criar ícones de marcador de mapa

  Crie ícones de marcador de mapa personalizados para a sobreposição de tipo de marcador para identificar o item de dados selecionado como uma única entidade ou várias entidades no mesmo local no território.

- Criar conjunto de campos da janela de informações

  Criar campo da janela de informações definido para recuperar os dados de campo do banco de dados e exibir em um cartão quando um marcador for clicado em um mapa.

- Criar uma definição de sobreposição de mapa

  Crie uma definição de sobreposição de mapa para vincular itens de dados, janelas de informações e ícones de marcador para uma representação visual clara no mapa. Isso permite que os usuários exibam e filtrem facilmente os dados do mapa.

- Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição

  Estabeleça um link entre o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição na tabela de uso do grupo para garantir que a definição de sobreposição seja exibida no console de Planejamento de territórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma sobreposição de camada de marcador

Crie uma sobreposição de camada de marcador para especificar os itens de dados associados aos marcadores em um mapa. Você pode configurar marcadores para ativos, locais ou pontos de interesse.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Ativos
Aplicação	Escopo da aplicação da camada do marcador.
Tipo	**Camada do marcador**.
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use a tabela "sys_user" para buscar dados relacionados aos agentes.
Avançado	Escolha para criar uma camada de marcador usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar script personalizado: marque esta caixa para usar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes. ○ Para inserir detalhes manualmente: deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir manualmente os detalhes da condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[ { "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, {`

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	"displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara" }]
Habilite a mudança de local no mapa	Selecione para habilitar a mudança de local do marcador no mapa.
Editar script	Personalize o script para atualizar o local da sobreposição do marcador ao arrastar os marcadores de mapa. Este recurso foi projetado para camadas de marcador. Por exemplo, quando você arrasta um marcador de mapa que representa um agente para um novo local, o script é executado e atualiza o local no registro do agente.
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, Definir Ativo como Verdadeiro para buscar somente ativos ativos. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Latitude	Especifique a latitude do marcador. Por exemplo, Latitude do local de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude do marcador. Por exemplo, Longitude do local de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Endereço	Informações de endereço associadas ao marcador. Por exemplo, local de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.

4. Adicione ícones de marcador de mapa para representar itens de dados individuais e indicar visualmente os pontos de dados subjacentes no mapa.
   Para obter mais informações, consulte Criar ícones de marcador de mapa.
5. Configure um conjunto de campos da janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa estiver selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
6. Crie uma definição de sobreposição de mapa para vincular a definição de sobreposição e o item de dados. Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual, como ícones de marcador, e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.

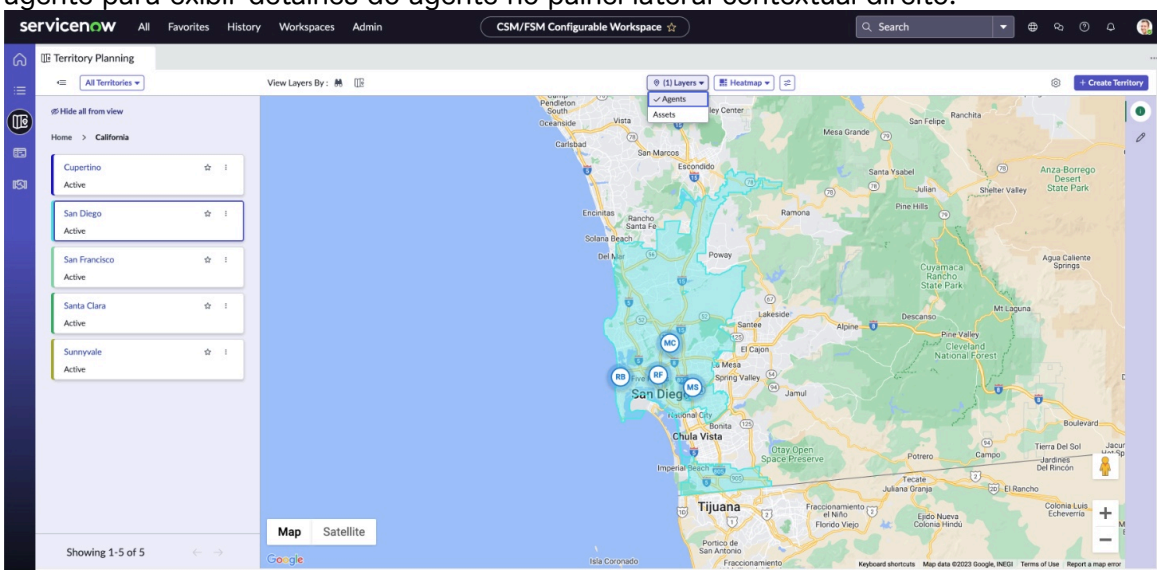
Tradução automática

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

Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente dentro do grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
A camada do marcador foi criada.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de camada de marcador que representa agentes no território de San Diego. Selecione o marcador de mapa de qualquer agente para exibir detalhes do agente no painel lateral contextual direito.



Criar uma sobreposição de camada de forma

Uma sobreposição de camada de forma permite criar formas personalizadas, como polígonos ou linhas, em um mapa. Este tipo de sobreposição é útil para definir limites, ilustrar rotas ou realçar áreas geográficas de interesse específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Segmentos lineares
Aplicação	Escopo da aplicação da camada de forma.
Tipo	**Camada de forma**.
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, 'sn_eam_linear_segment'.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: Os segmentos lineares são acessíveis somente quando você ativa o plug-in Enterprise Asset Management (EAM).
Avançado	A caixa de seleção está marcada por padrão. Indica que um script é necessário para incluir latitude, longitude e outros dados relevantes para a sobreposição de camada de forma.
Script	Use o script de referência para empregar seu próprio script personalizado para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes.


```
[
  {
    "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:01:37",
    "sysId":
 "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
    "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41327466868162,-6.94652499981999
9],[110.41363733131837,-6.9465249998199
99],[110.41363733131837,-6.9468850001
8],[110.41327466868162,-6.94688500018],[
110.41327466868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWei
ght\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
  },
  {
    "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:06:44",
    "sysId":
 "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
    "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41258766868162,-6.94652499981999
9],[110.41295033131837,-6.9465249998199
99],[110.41295033131837,-6.9468850001
8],[110.41258766868162,-6.94688500018],[
110.41258766868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FFC0CB\",
\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"stro
keColor\":\"#000000\"}}}]}"
```


Tradução automática

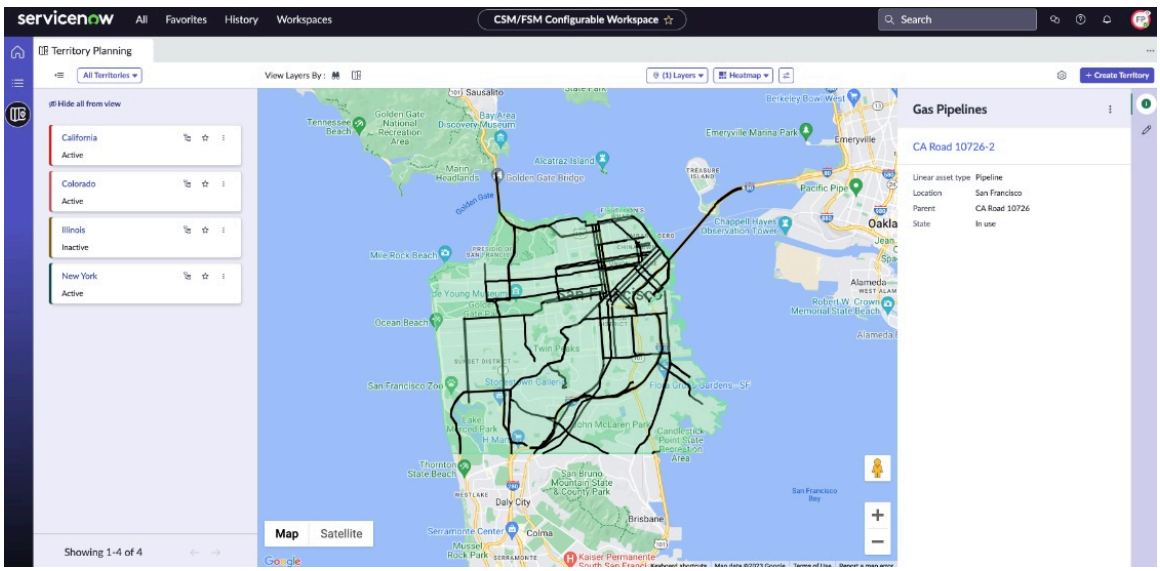
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campos	Descrição
	}]

4. Configure um conjunto de campos da janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa estiver selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
5. Para criar uma definição de sobreposição de mapa, você precisa vincular a definição de sobreposição e o item de dados.
   Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual da forma e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
6. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente dentro do grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
   A camada de forma foi criada.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de uma camada de forma que representa segmentos lineares do território de São Francisco. Selecione o segmento linear para exibir detalhes no painel lateral contextual direito.



Criar um mapa térmico

Crie um mapa térmico para fornecer uma representação visual da densidade ou intensidade de dados em um mapa usando cores. Um mapa térmico pode ajudar a identificar áreas com maior concentração de dados, destacar pontos de acesso e encontrar padrões na distribuição de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, 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.

3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, tarefas de ordem de serviço.
Aplicação	Escopo da aplicação do mapa térmico.
Tipo	Selecione **Mapa térmico**.
Tabela	Especifique a tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use "wm_task" para buscar tarefas de ordem de serviço.
Avançado	Existem duas maneiras de criar um mapa térmico: usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar script personalizado: marque esta caixa para usar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes. ○ Para inserir detalhes manualmente: deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir os detalhes da condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, Definir Ativo como Verdadeiro para buscar somente tarefas de ordem de serviço ativas. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Latitude	Especifique a latitude para o mapa térmico. Por exemplo, Latitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude do mapa térmico. Por exemplo, Longitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Ponderação	Insira o peso do mapa térmico. Determina a intensidade de um ponto de dados no mapa térmico. Atribuir um peso maior a um ponto de dados faz com que ele apareça com mais destaque. Isso é útil para enfatizar pontos de dados específicos ou ao adicionar uma grande quantidade de dados em um único local para renderização mais rápida. Por exemplo, você pode ter o campo de prioridade na tarefa de ordem de serviço para mostrar o peso de um local específico. **Nota:** Este campo aparece somente para o mapa térmico e somente quando o campo **Avançado** não está selecionado.

4. **Opcional:** Altere o gradiente de cores da visualização usando o ponto de extensão Gradiente do mapa térmico (sn_cmn_mo.HeatmapGradient).
   Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.
5. **Opcional:** Mude o nível de opacidade e o raio que influenciam o ponto de dados no mapa térmico.
   Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de territórios.
6. Crie uma definição de sobreposição de mapa, vincule a definição de sobreposição e o item de dados.
   Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual do mapa térmico e o item de dados associado.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente dentro do grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
8. Selecione **Enviar**.
   O mapa térmico foi criado.

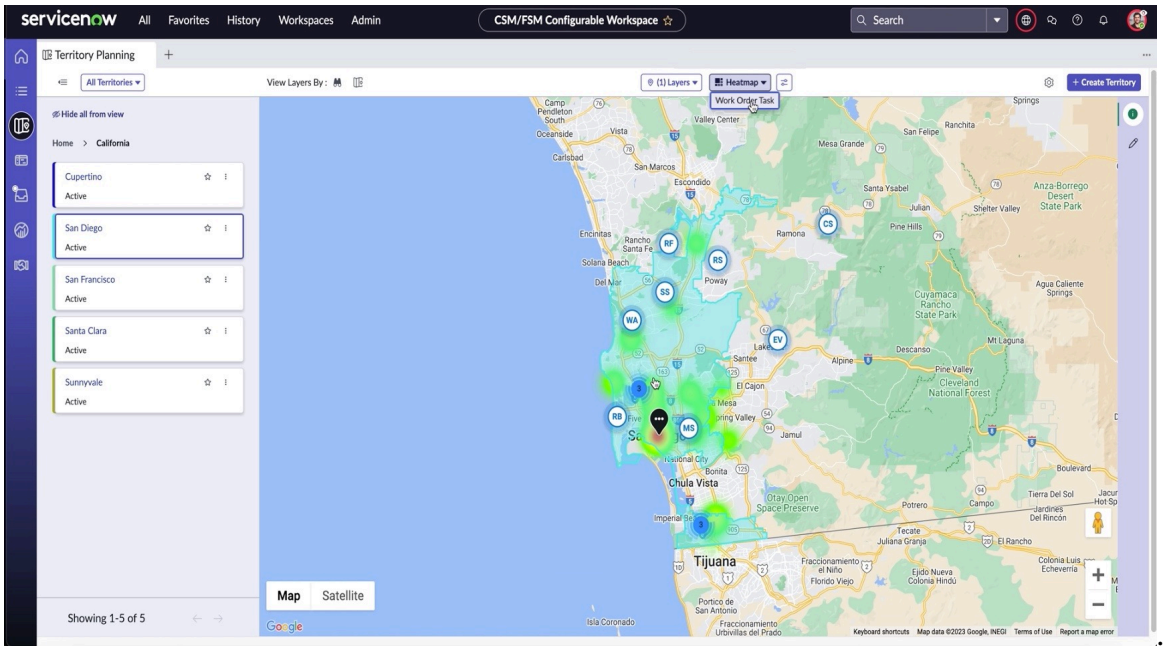
Resultado

O exemplo a seguir mostra como agentes como marcadores e um mapa térmico para tarefas de ordem de serviço. Os agentes são marcados no mapa e o mapa térmico mostra a intensidade da tarefa. Isso ajuda a ver facilmente os locais dos agentes e a densidade das tarefas de ordem de serviço.

Ao usar essa abordagem combinada, você pode avaliar a distribuição espacial de agentes e obter informações sobre a carga de trabalho com base na intensidade das tarefas de ordem de serviço. Selecione o marcador de mapa ou o mapa térmico para exibir os detalhes no painel lateral contextual direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ícones de marcador de mapa

Crie ícones de marcador de mapa personalizados para a sobreposição de tipo de marcador.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar marcadores de mapa personalizados e usá-los na definição de sobreposição do mapa de camada de marcador. Os marcadores de mapa identificam o item de dados selecionado como entidade única ou várias entidades no mesmo local (latitude, longitude) no território. Por exemplo, crie ícones de marcador de mapa para representar um único depósito, vários depósitos ou uma combinação de vários depósitos e agentes em um local específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Ícone de sobreposição de mapa**.
2. Clique em **Mostrar formulário**.
   A página **Ícone de sobreposição de mapa** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Ícone de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome do marcador de mapa.
Aplicação	Selecione **Global** para disponibilizar o ícone do marcador globalmente.
Ícone	Escolha um ícone apropriado para o marcador de mapa entre as opções disponíveis.
Nível de exibição	Se vários ícones de marcador compartilharem as mesmas coordenadas, o ícone com o valor de nível de exibição mais baixo aparecerá no mapa.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Ícone realçado	Selecione um ícone a ser exibido como um marcador realçado quando o usuário clicar nele.

4. Selecione **Enviar**.
   O ícone do marcador de mapa foi criado.

O que Fazer Depois

Depois que os ícones do marcador de mapa são criados, você pode vinculá-los à definição de sobreposição para identificar os itens de dados como entidades únicas, várias entidades ou uma combinação no mesmo local no mapa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.

Criar conjunto de campos da janela de informações

Criar campo da janela de informações definido para recuperar os dados de campo do banco de dados e exibir em um cartão quando um marcador for clicado em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Conjunto do campo da aplicação**
2. Clique em **Mostrar formulário**.
   A página **Conjunto de campos da aplicação** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Conjunto do campo da aplicação

Campos	Descrição
Nome	Nome do conjunto de campos. Por exemplo, Depósito
Módulo	Gestão de serviços de campo
Tipo	Campos da tabela
Nome da tabela	Nome da tabela. Por exemplo, alm_stockroom

4. Selecione **Enviar**.
   O conjunto de campos da aplicação foi criado.
5. Clique em **Mostrar lista**.
6. Adicione itens ao conjunto de campos da aplicação.

   a. Selecione o conjunto de campos da aplicação.
   Por exemplo, Depósito.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Selecione o nome do campo.
   Por exemplo, local.

Tradução automática

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

d. No campo **Nome**, insira o nome do campo selecionado.
Por exemplo, Local.

e. No campo **Ordem**, insira a ordem do campo a ser exibido quando você clicar no marcador de mapa no mapa.

Resultado
O conjunto de campos da janela de informações é criado com o campo especificado. Os valores dos campos aparecem quando você clica em um marcador de mapa no mapa no painel lateral contextual direito.

O que Fazer Depois
Vincule os ícones de marcador de mapa à definição de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.

Criar uma definição de sobreposição de mapa

Crie uma definição de sobreposição de mapa vinculando os itens de dados de sobreposição de mapa, o conjunto de campos da janela de informações e os ícones de marcador (no caso de sobreposição de marcador). A definição de sobreposição aparece no mapa e é usada para exibir e filtrar os dados no mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Definições de sobreposição**.
2. Na página **Definições de sobreposição de mapa**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da definição de sobreposição de mapa. Por exemplo, Depósito.
Aplicação	Global
Ativo	Selecione para exibir a definição de sobreposição no mapa.
Item de dados	Contém metadados para sobreposições. Por exemplo, dados relacionados ao depósito. Para obter mais informações, consulte Criar uma sobreposição de camada de marcador.
Conjunto de ícone único	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como uma única entidade. Por exemplo, se houver um único depósito em um local específico, o ícone do marcador de conjunto de ícones único indicará que há apenas um único depósito.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo camada de marcador.
Conjunto de campos da janela de informações	Selecione um conjunto de campos ou crie um novo conjunto de campos configurando os valores de campo para serem exibidos no painel contextual direito quando você clicar no item de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador ou camada de forma.
Conjunto do ícone colocalizado	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como várias entidades. Por exemplo, se houver vários depósitos em um local específico, o marcador de conjunto de ícones colocalizado aparecerá para indicar que há vários depósitos. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A definição de sobreposição de mapa foi criada.

O que Fazer Depois
Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição

Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição

Estabeleça um link entre o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição na tabela de uso do grupo. Isso ajuda a definição de sobreposição a aparecer no console de Planejamento de territórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição a qualquer um dos seguintes grupos de sobreposição com base em onde deseja exibir a definição de sobreposição.

- **As sobreposições de território do FSM por território** exibem a definição de sobreposição com base no território.
- **As sobreposições de território do FSM por janela de visualização** exibem a definição de sobreposição com base na janela de visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Tabelas** > **Uso do grupo de sobreposição de mapa**.
2. Clique em **Mostrar lista**.
   A página **Usos do grupo de sobreposição de mapa** é exibida.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Grupo	Selecione o grupo de sobreposição.
Aplicação	Global
Sobreposição	Selecione a definição de sobreposição de mapa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
Ativo	Marque a caixa de seleção para garantir que a definição de sobreposição apareça no mapa.
Ordem	Ordem das sobreposições a serem exibidas no mapa.

Resultado
A definição de sobreposição aparece na janela de exibição ou no território com base no uso do grupo vinculado.

Configurar campos de território para serem exibidos no console de Planejamento de territórios

Configure os campos do painel lateral contextual para personalizar as informações exibidas para territórios no console de Planejamento de territórios. Isso aprimora a eficiência do planejamento com dados personalizados, ajudando a tomar decisões fundamentadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar campos predefinidos e calculados para territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   A lista de conjuntos de campos da aplicação predefinidos é exibida.
2. Para configurar campos predefinidos, selecione **Campos de formulário de território do FSM**.
   a. Revise a lista de campos disponíveis, como atribuição primária, território, ativo, classificação, cor e geografia.
   b. Para exibir um campo no console de Planejamento de territórios, defina o campo **Mostrar padrão** como **verdadeiro**.
   c. Organize a ordem em que os campos aparecem no console inserindo valores na coluna **Ordem**.
3. Para configurar campos calculados, selecione **Campos calculados do formulário de território do FSM**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegue até a seção de campos calculados, que inclui o número de secundários, grupos de qualificação, grupos expedidos, grupos de atribuição e intervalo de KPIs.

b. Para exibir um campo no console de Planejamento de territórios, defina o campo **Mostrar padrão** como **verdadeiro**.

c. Organize a ordem em que os campos aparecem no console inserindo valores na coluna **Ordem**.

Resultado

Os campos configurados aparecem no console de Planejamento de territórios. Para exibir as mudanças, faça login como um planejador de território e navegue até o console. Para obter mais informações, consulte Exibir informações do território no painel lateral contextual.

Habilitar a identificação de territórios relevantes para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Habilite a identificação dos territórios mais relevantes para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço definindo regras e condições correspondentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração Serviço de campo do Planejamento de territórios permite a filtragem dos territórios mais qualificados para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Esta configuração é armazenada em uma regra de correspondência que se baseia no tipo de correspondência *`Selection criteria`*.

A configuração padrão usa as regras de correspondência *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`* e *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`*, que usam os seguintes critérios de correspondência:

- Corresponder ao território do local da tarefa
- Filtrar com base nas condições do território

Você também pode usar regras de correspondência para atribuição automática se criar uma regra de atribuição.

Crie condições para poder filtrar e identificar o território mais relevante para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. No painel Territórios, selecione um território na lista Procurar tudo.
3. Selecione o ícone **Ações** (⋮) no cartão do território e selecione **Exibir detalhes**.
4. Selecione **Mais** e **Condições do território**.
5. Selecione **Novo**.
6. 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 Condição de território

Campo	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente para o território selecionado.
Origem do modelo de território	Nome da origem para a qual você deseja filtrar o território, seja uma ordem de serviço ou uma tarefa de ordem de serviço.
Nome da Tabela	A tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ou Ordem de serviço [wm_order]. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado no campo **Origem do modelo de território**.

7. Adicione condições de filtro.
   a. No campo **Condição**, selecione **Definir condições**.
   b. Crie a condição.
   Por exemplo, **[Estado] [é] [Envio pendente] E [Ativo] [é] [verdadeiro]**.
   c. **Opcional:** Adicione uma condição OR alternativa selecionando **Novo conjunto de condições** e adicionando as condições.
   d. Selecione **"Set[Definir]"** .
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

As condições para ajudar a determinar os territórios mais adequados para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço são definidas.

Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Ative Serviço de campo em CSM Espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

Importante:
A partir da versão Vancouver, o Espaço do agente do FSM legado está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Ativação do Espaço do agente

Ative os seguintes plug-ins:

Tradução automática

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

- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration] para habilitar conta, contato, parceiro, contato de parceiro e informações do consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.
- Plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) para fornecer suporte para programar e gerenciar tarefas de trabalho no local.
- O plug-in Espaço do agente do FSM (com.snc.agent_workspace.fsm) é ativado quando você habilita o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) ou o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration].

Funções usadas no Espaço do agente para FSM

Funções do Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
Administrador [admin]	Atualize as funções da Gestão de serviços de campo para o Espaço do agente.	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Crie ordens de serviço a partir do caso. • Exibir e aplicar o modelo em uma ordem de serviço. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em uma ordem de serviço.	• conhecimento • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request somente para [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user para [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar o modelo em uma ordem de serviço. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_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 Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
	fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em uma ordem de serviço.	
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar o modelo em uma ordem de serviço. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em uma ordem de serviço.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores que pertencem às organizações de serviço em sua hierarquia. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar o modelo em uma ordem de serviço. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em uma ordem de serviço.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Restringe o acesso de um agente a casos de contas, contatos, consumidores e residências com os quais eles têm um relacionamento com o Gerente de relacionamento e o Gerente de contas.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
	Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar o modelo em uma ordem de serviço. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em uma ordem de serviço.	• sn_shn.editor • e-mail_composer

Anotações:

- Quando um caso é criado, a organização de serviço no caso é a organização de serviço do usuário que cria o caso.
- Quando um caso é atribuído a um agente, a organização de serviço no caso é atualizada para a organização de serviço do agente atribuído.

Tópicos relacionados

Gerenciar ordens de serviço no CSM Espaço do agente

Ordens de serviço em CSM Espaço do agente

Configurando força de trabalho

Configure o Workforce para exibir cronogramas de agentes, criar eventos pessoais e exibir tarefas em um mapa.

O espaço configurável do CSM/FSM inclui o Workforce, que é um espaço centralizado para ferramentas essenciais, como Calendário da equipe, Mapa e Mapa de histórico de localização do agente. Essa integração permite o acesso e o gerenciamento de cronogramas de equipes, dados geográficos e históricos de movimentos de agentes, tudo em um só local.

Você pode configurar o calendário da equipe para selecionar quais tipos de evento estão visíveis. Você também pode permitir que os usuários alternem entre a exibição do grupo de atribuição e a exibição do território. Além disso, você pode melhorar a visibilidade dos cronogramas dos membros da equipe em um calendário de grupo. Ao habilitar a visibilidade do calendário da equipe, eles tornam esses cronogramas acessíveis tanto para seu próprio grupo quanto para outros grupos.

Para habilitar a exibição do território, você deve Configurar o Planejamento de territórios do serviço de campo.

Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está ativo, você pode nomear gerentes adicionais para seus grupos de atribuição para permitir que eles acessem o Workforce. Isso garante que mais líderes de equipe possam gerenciar e otimizar com eficácia as atividades da força de trabalho. Para obter mais informações sobre como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerentes adicionais, consulte Atribuir gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo estiver instalado.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Workforce são:

- Configurar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe

  Personalize o calendário da equipe configurando quais tipos de evento são exibidos.

- Definir as propriedades do sistema do Workforce

  Modifique a configuração da força de trabalho definindo as propriedades do sistema para habilitar a visibilidade das exibições de grupo e território.

- Configurar a visibilidade do calendário da equipe para membros do grupo

  Aumente a visibilidade do Calendário da equipe para permitir que as equipes coordenem melhor reuniões, eventos e tarefas.

- Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

  Permita que os usuários alternem entre a exibição de grupos de atribuição e territórios no Workforce.

Configurar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe

Personalize o calendário da equipe configurando quais tipos de evento são exibidos. Este controle garante que somente eventos relevantes sejam exibidos, personalizados especificamente para as necessidades da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1037879349?h=96dd55b1b2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Configuração de evento**
2. Revise a lista de tipos de evento.
   - Evento — Compromisso
   - Evento — Excluído
   - Evento — Reunião
   - Evento — Outro
   - Evento — Telefone
   - Evento — Folga
   - Tarefas de ordem de serviço
   - Programação de trabalho
3. Defina o campo **Ativo** do evento como **verdadeiro** para exibi-lo no calendário da equipe.
   Os usuários podem alternar os eventos selecionados a serem exibidos no calendário da equipe no Workforce.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Exibir eventos pessoais no calendário da equipe

Propriedades do sistema do Workforce

Modifique a configuração da força de trabalho definindo as propriedades do sistema para habilitar a visibilidade das exibições de grupo e território.

Propriedades do sistema do Workforce

Propriedade	Descrição
team_calendar.enable_for_grpmember	Habilita a visibilidade do calendário da equipe. • Tipo: verdadeiro/falso • Padrão: falso • Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_member	Habilita a exibição do técnico do território. Expande a visibilidade para os cronogramas de outros membros. • Tipo: verdadeiro/falso • Padrão: falso • Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**

Configurar a visibilidade do calendário da equipe para membros do grupo

Aumente a visibilidade do Calendário da equipe para permitir que as equipes coordenem melhor reuniões, eventos e tarefas.

Antes de Iniciar

A propriedade do sistema **team_calendar.enable_for_grpmember** deve ser habilitada.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O calendário da Equipe inclui uma lista dos membros em um grupo de atribuição e seus cronogramas atuais. Você tem a capacidade de expandir a visibilidade dos cronogramas dos membros da equipe, tornando-a acessível tanto para o próprio grupo quanto para outros grupos. Conclua a tarefa a seguir para habilitar a visibilidade do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o campo **Tipo** no registro do grupo ao qual você deseja adicionar a visibilidade do calendário.

   Se você não vir o campo **Tipo**, clique no ícone de engrenagem para configurar o formulário e adicionar este campo.
3. Adicione o tipo de grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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).

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema do Workforce

Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

Permita que os usuários alternem entre a exibição de grupos de atribuição e territórios no Workforce.

Antes de Iniciar

Um administrador deve Configurar Planejamento de territórios de serviço de campo.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a exibição de território definindo o tipo de visibilidade do técnico para permitir que os usuários do Workforce vejam os cronogramas de outros membros na exibição de território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Território**.
2. Selecione o campo **Tipo de visibilidade do técnico** no registro do grupo ao qual você deseja adicionar a visibilidade do território.

   Se você não vir o campo **Tipo**, clique no ícone de engrenagem para configurar o formulário e adicionar este campo.
3. Escolha o tipo de visibilidade.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios

Propriedades do sistema do Workforce

Mudar exibições no Workforce

Como configurar um método de programação de serviço de campo

Em Gestão de serviços de campo, um método de programação é o processo usado para atribuir tarefas a técnicos de campo. Como administrador, você pode escolher o método de programação que melhor atende às necessidades da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração

1. Escolha e configure um método de programação. Consulte a tabela a seguir para entender cada método de programação.

Métodos de programação

Método de programação	Principais recursos
Otimização da programação	A Otimização de programação tem como objetivo a eficiência global, minimizando o tempo de condução, balanceando cargas de trabalho etc. Mecanismo baseado em política proativo e holístico que tira um snapshot de todas as tarefas atribuídas e pendentes em todos os agentes, analisando várias possibilidades de atribuição de tarefa. Ele é executado a cada 15 minutos ou pode ser acionado sob demanda no Espaço do expedidor. Considera todas as tarefas atribuídas e pendentes em todos os agentes, analisando várias possibilidades de atribuição de tarefa. Você também pode usar a Otimização intradiária para otimizar novamente os cronogramas em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando as tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas são recebidas. Por exemplo: um provedor de serviços a cabo lida com cancelamentos de última hora e novas instalações.
Agendamento dinâmico	O Agendamento dinâmico atribui tarefas conforme elas chegam, verificando a disponibilidade dos cronogramas dos agentes. Examina cada tarefa de entrada individualmente. Se não houver tempo livre, ele troca tarefas menos importantes. É uma abordagem rápida, tarefa por tarefa. O Agendamento dinâmico pode ser definido para ser executado automaticamente em um intervalo ou manualmente usando a opção Atribuição automática. Ele funciona com base em critérios definidos, como habilidades e localização. É ótimo para tarefas de rotina e pode ser ajustado quando as coisas mudam, como quando um técnico está indisponível devido a férias ou doença.
Programação manual	Método de arrastar e soltar. Adequado para equipes pequenas com tarefas limitadas, mas propensas a erros

Tradução automática

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

Método de programação	Principais recursos
Recomendações de tarefa inteligente	Recomenda tarefas para preencher lacunas na programação do agente. Maximiza a produtividade do agente utilizando o tempo disponível. Quando a Recomendação de tarefa inteligente é invocada no Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes tenham entre tarefas e eventos é exibido como um espaço em branco no calendário do agente. Ele recomenda as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação. Este recurso está disponível para expedidores no Espaço do expedidor e para agentes de campo no ServiceNow® Aplicativo para celular do agente
Otimização de Rota	A Otimização de rota se concentra exclusivamente em minimizar o tempo de viagem de um único agente. Ele não considera a troca de tarefas entre agentes. No entanto, a Otimização de programação analisa toda a programação e considera a troca de tarefas entre agentes para tornar tudo mais eficiente. A Otimização de rota é centrada no agente e tem como objetivo reduzir o tempo de viagem de agentes individuais.

2. Dependendo do método de programação selecionado, você pode optar por configurar as seguintes capacidades adicionais de programação e expedição.

Capacidades adicionais de programação e expedição

Gestão de capacidade	Otimize cargas de trabalho e evite indisponibilidades de serviço por meio de regras de capacidade inteligentes. A Gestão de capacidade e reservas permite que os gerentes de serviço de campo otimizem a distribuição da carga de trabalho entre agentes e prestadores de serviços. Isso é feito por meio de regras de capacidade inteligentes, que priorizam tarefas e evitam a indisponibilidade de serviço devido à sobrecarga. Por exemplo, no setor de saúde, um hospital pode reservar 30% da capacidade de seus técnicos para reparos de equipamentos de emergência, garantindo que máquinas cruciais, como ventilação, estejam sempre operacionais.
Operações da equipe	As Operações de equipe de serviço de campo simplificam o processo de programação, permitindo a criação de equipes dedicadas de agentes de serviço de campo. As equipes podem ser atribuídas repetidamente a tarefas recorrentes por um período de tempo definido, aumentando a eficiência

Tradução automática

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

	operacional. O líder da equipe pode documentar facilmente as contribuições de cada membro por meio de um aplicativo para celular. Por exemplo, no setor de serviços públicos, uma tarefa mensal recorrente para inspecionar e manter linhas de energia pode ser atribuída à mesma equipe. Isso garante familiaridade com o equipamento e o terreno, melhorando a qualidade e a eficiência do trabalho.
Programação de equipamentos/recursos	Oferece recursos como categorização de equipamentos, calendários de disponibilidade e acompanhamento móvel do status do equipamento. Isso garante que as equipes tenham as ferramentas certas para o trabalho e que o uso do equipamento seja gerenciado com eficiência. Por exemplo, no setor de construção, os gerentes de projeto podem atribuir equipamentos especializados, como gruas ou escavadoras, a equipes específicas. Eles também podem configurar calendários de disponibilidade para evitar reservas duplas, maximizando assim a utilização do equipamento.
Agendamentos	Com o recurso de reserva de compromisso, os clientes podem exibir as janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e reservar um compromisso de serviço no portal de serviços. Agentes e expedidores também podem marcar compromissos em nome dos clientes. Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas de ordem de serviço, dependendo do tipo de serviço. Compromissos reservados podem ser reprogramados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.
Gestão do prestador de serviço	A Gestão de prestadores de serviço de campo facilita a terceirização de tarefas de ordem de serviço integrando perfeitamente empresas prestadoras de serviço terceirizadas ao fluxo de trabalho da ServiceNow. Este recurso permite a atribuição dinâmica com base em uma variedade de critérios, incluindo conjuntos de habilidades e áreas de cobertura. Os gerentes de prestador de serviço podem revisar, aceitar ou rejeitar tarefas por meio de um portal de prestador de serviço dedicado. Por exemplo, no varejo, durante as estações de alto tráfego, como feriados, uma loja pode terceirizar tarefas de gestão de inventário para grupos externos. Se as equipes internas já estiverem no limite da capacidade, o sistema poderá encaminhar automaticamente as tarefas para os prestadores de serviços disponíveis, garantindo que os SLAs sejam atendidos de forma consistente.
Agrupamento de tarefas	O agrupamento dinâmico de tarefas permite que os administradores criem políticas e regras personalizadas que agrupam tarefas automaticamente, aumentando a eficiência do FSM.

Tradução automática

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

	Automatize os agrupamentos de tarefas por meio de políticas personalizadas para aumentar a eficiência. Ideal para operações em grande escala, por exemplo, gestão de resíduos, em que o cluster de tarefas pode gerar eficiência operacional.
Configuração da programação de vários dias	A programação de tarefas de vários dias do serviço de campo permite que os expedidores programem tarefas que duram vários dias, acomodar as complexidades das tarefas que não podem ser agrupadas em um único turno de trabalho. O sistema considera a disponibilidade do agente, as horas de trabalho e até mesmo pausas para alocar tarefas com eficiência. Ele oferece suporte a métodos de agendamento manuais e dinâmicos, permitindo flexibilidade nas atribuições de tarefas.
Mercado de trabalho de serviço de campo	O Contractor Marketplace permite que os expedidores enviem tarefas por push para o marketplace quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

3. Opcionalmente, defina uma ou mais opções adicionais para aprimorar sua configuração de agendamento personalizada para otimizar a alocação de tarefas e as atribuições de agente.

Opções de configuração adicionais

Calcular o tempo de viagem e o acompanhamento da localização dos agentes	Configure propriedades para rastrear os locais dos agentes de campo em tempo real para ajudar a estimar os tempos de viagem com precisão. Os locais dos agentes são atualizados sempre que eles trabalham em tarefas, fornecendo aos expedidores informações atuais. Por padrão, as atualizações acontecem a cada 5 minutos, mas isso pode ser alterado. Os expedidores podem gerenciar essas configurações em Propriedades de Geolocalização. Eles também podem verificar os movimentos do agente no Histórico de geolocalização. Os agentes precisam habilitar os serviços de localização e aceitar o acompanhamento. Os expedidores podem escolher entre a API do Google Maps, estimativas lineares ou Beans para cálculo de tempo de viagem. Se a API do Google Maps estiver desativada, o sistema usará estimativas de tarefa.
Regras de negócios	Configure as regras de negócio *`Allow assignment override is updated`* e *`Populate Window End Based on SLA`*e *`Sync up Delivery Time with WOT`*.
Workforce Optimization for Field Service	Existem diferenças importantes na forma como os cronogramas dos agentes são definidos e gerenciados se você estiver usando a Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Por exemplo, quando a Otimização da força de trabalho para serviço de campo está instalada e "Programação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 turnos para FSM" está habilitado na configuração do serviço de campo, os cronogramas e os turnos são gerenciados usando o Manager Workspace.
Reserva flexível	A reserva flexível permite que os expedidores programem tarefas sem acionar imediatamente notificações e fluxos de trabalho descendentes. Quando uma tarefa é reservada de forma flexível, ela é mantida em um estado de programação. Você pode usar Atualizar estado da tarefa da propriedade Programada para Atribuída para verificar se a tarefa está próxima da hora de início. Quando atinge esse horário, a tarefa é movida do estado de programação para o estado de atribuição e as notificações são enviadas.

Tópicos relacionados

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para agentes

Otimizando operações de programação e expedição

Configuração da Otimização de cronogramas

Otimização de cronogramas O permite que você otimize a programação de tarefas, atribua tarefas automaticamente e se adapte às mudanças nas condições. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Visão geral da configuração

A configuração da Otimização de programação compreende quatro elementos principais: Políticas, Atributos de programação, Lotes e Escopos. O fluxo de trabalho envolve a configuração de políticas e atributos de programação, a criação de lotes para executar otimizações e escopos otimizados pelo método apropriado. Há configurações adicionais que acionarão a execução da otimização ao longo do dia conforme as condições de programação mudarem.

As etapas para configurar Otimização de cronogramas são:

1. Ative o plug-in Otimização de programação. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização de cronogramas.
2. Defina as propriedades do mecanismo de otimização de programação para personalizar seu comportamento e funcionalidade de acordo com as necessidades específicas da sua organização.
3. Crie políticas para determinar como otimizar os cronogramas dos agentes com base em objetivos ou restrições definidos. Por exemplo, se uma empresa tiver 20 técnicos com compromissos em uma cidade, você poderá configurar uma política para minimizar o tempo de condução. Ao executar um lote na noite anterior, o sistema avalia todas as tarefas e gera uma programação otimizada que minimiza o tempo de condução dos agentes. Para obter mais informações, consulte Criar uma política para Otimização de cronogramas.
4. Configure os atributos de programação para criar conjuntos reutilizáveis de configurações de otimização comuns, como o provedor de estimativa de viagem padrão e as condições da tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada. Para obter mais informações, consulte Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie lotes de otimização com os cronogramas e configurações desejados. Para obter mais informações, consulte Criar um lote para Otimização de cronogramas.
6. Crie escopos de otimização para associar lotes a configurações de atributo de programação existentes, otimizando por grupos de atribuição ou territórios. Para obter mais informações, consulte Criar um escopo para Otimização de cronogramas.
7. Programe lotes para serem executados automaticamente para atribuir tarefas a agentes e otimizar cronogramas.
8. Opcionalmente, crie configurações intradiárias para atualizar automaticamente os cronogramas dos agentes em resposta a eventos, como um atraso do agente.

Otimização de cronogramas com base em territórios

Considere os seguintes pontos ao implementar Otimização de cronogramas com base em territórios.

Dependências do plug-in

Otimize tarefas com base em territórios com Otimização de cronogramas quando o plug-in Planejamento de territórios estiver instalado.

- Se o plug-in Planejamento de territórios não estiver instalado ou o modelo de território estiver inativo, a otimização continuará dependendo dos grupos de atribuição.
- Se os plug-ins do Planejamento de territórios de serviço de campo e da Otimização de programação estiverem instalados, mas o modelo de território estiver inativo, as tarefas serão otimizadas com base nos grupos de atribuição. Mantenha os lotes relacionados ao território inativos até que o plug-in Planejamento de territórios seja ativado.
- Se os plug-ins Planejamento de territórios e Otimização de cronogramas estiverem instalados e o Modelo de território estiver ativo, as tarefas serão otimizadas exclusivamente com base em territórios. Você pode criar escopos especificamente para territórios.

Pré-requisito de ativação

Antes de ativar o Modelo de território de serviço de campo, certifique-se de que os lotes otimizados por grupos de atribuição estejam inativos e que os lotes otimizados por territórios estejam ativos.

Pós-ativação

Depois de ativar o modelo de território de serviço de campo, as tarefas precisam de territórios selecionados para Otimização de cronogramas para atribuí-los aos agentes.

Otimização centrada no território

Com os dois plug-ins ativos e o modelo de território de serviço de campo habilitado, as tarefas são otimizadas exclusivamente com base em territórios.

Eficiência intradiária

Resolve as complexidades de agentes que lidam com vários territórios em um dia, especialmente durante vários turnos.

Gestão de territórios sobrepostos

No modelo de território de serviço de campo, os territórios podem se sobrepor geograficamente ou com agentes compartilhados. As capacidades orientadas por aprendizado de máquina consideram essas sobreposições para atribuição e gerenciamento eficazes na otimização de tarefas.

Tradução automática

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

Local de início do agente

Ao utilizar o Modelo de território de serviço de campo, os locais de início dos agentes podem ser temporariamente ajustados para um local diferente, com datas de início e término especificadas. Este local de início temporário é utilizado ao atribuir tarefas, garantindo que a logística seja otimizada com base no local de início definido temporariamente do agente. Se um local de início temporário não estiver definido ou após a data de término especificada, o local do agente será revertido para o local inicial. Além disso, durante o processo de realocação de agentes, você pode personalizar atributos relacionados à associação e disponibilidade de agentes, permitindo um gerenciamento flexível e eficiente de recursos. Para obter mais informações, consulte Mover agentes entre territórios no console de Planejamento de territórios.

Otimização de cronogramas com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Otimização de cronogramas considera a programação de um agente e os eventos da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo para atribuir tarefas automaticamente somente quando a opção **Habilitar programação de turnos para FSM para determinar disponibilidade** está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Otimização de programação para equipes planejadas

Use a Otimização de programação para otimizar as atribuições de tarefas às equipes planejadas. Existem dois tipos de equipes: equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. A otimização de programação oferece suporte somente a equipes planejadas. Para garantir uma otimização de programação eficaz, o plug-in Serviço de campo Crew Operations deve estar ativo, as equipes planejadas devem ser criadas no sistema e cada equipe planejada deve ter um local e programação designados.

Tópicos relacionados

Ativação do Otimização de cronogramas

Ativação do Otimização de cronogramas

Ative o plug-in Otimização de cronogramas (com.snc_schedule_optimization) para Gestão de serviços de campo com a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Otimização de cronogramas requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

  Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in não for exibido na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

- Otimização de cronogramas requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Otimização de cronogramas.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados.

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Tradução automática

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

Adiciona vários plug-ins relacionados à programação de agentes e à gestão de tarefas de ordem de serviço.

Mapear integrações para serviço de campo (com.snc.app_fsm_map_integr)

Executa estimativas de tempo de viagem inteligentes para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta a localização do agente e da tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Otimização de cronogramas:

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usadas durante a otimização
Qualificador de escopo snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um escopo
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e restrições a serem usados em políticas de otimização **Nota:** tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições usados para otimização
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Uma lista relacionada é uma tabela usada para adicionar objetivos e restrições a uma política
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações de otimização comuns a serem usadas por configurações intradiárias ou lotes e escopos de otimização
Configuração intradiária snc_schedule_optim_intraday_config	Define a configuração do atributo de programação padrão, a janela de processamento padrão e o fluxo para otimização intradiária
Qualificador intradiário snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a uma configuração intradiária
Substituição de atributo intradiário snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	Substitui a configuração do atributo de programação padrão ou a janela de processamento padrão para um grupo ou território específico
Qualificador de trabalho intradiário wm_intraday_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário
Políticas aplicáveis da Otimização sob demanda snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Define as políticas alternativas qualificadas para uma execução de otimização sob demanda para uma configuração de atributo de programação específica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, consulte Configuração da Otimização de cronogramas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Otimização de cronogramas (com.snc_schedule_optimization) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Criar uma política para Otimização de cronogramas

Criar uma política para Otimização de cronogramas

Crie políticas para promover fatores como o tempo de viagem e a disponibilidade de um agente. As políticas determinam como otimizar a programação de um agente com base em objetivos ou restrições definidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

As políticas ajudam a alcançar seus objetivos de otimização combinando objetivos e restrições. Compreender seus objetivos permite que você personalize estratégias de otimização.

Por exemplo, se você tiver 20 técnicos trabalhando em uma cidade, poderá definir uma política para minimizar o tempo de viagem. Ao executar a otimização antes do início do dia, as tarefas são organizadas com eficiência, reduzindo o tempo de deslocamento. Você pode ajustar as políticas existentes adicionando objetivos e restrições para priorizar tarefas e especificar critérios para grupos de atribuição de tarefas. Para obter mais informações sobre objetivos e restrições, consulte Recursos de otimização usados com Otimização de cronogramas.

Para usar a capacidade com a Otimização de programação, você deve habilitar **a capacidade** na restrição. Para obter mais informações, consulte Recursos de otimização usados com Otimização de cronogramas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. 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.

3. No formulário de registro da apólice, forneça um nome e uma descrição.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a política que você criou.
6. **Opcional:** Adicione uma restrição.
   a. Selecione a guia **Restrição**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Recurso de otimização**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione a restrição a ser adicionada.
   d. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Adicione um objetivo.
   a. Selecione a guia **Objetivo**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Recurso de otimização**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o objetivo a ser adicionado.
   d. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Agora você criou uma política de otimização de programação.

O que Fazer Depois
Criar um lote para Otimização de cronogramas.

Adicionar objetivos a uma política

Adicione objetivos aos objetivos padrão nas políticas Otimização de cronogramas para atingir objetivos adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os objetivos servem como a bússola que orienta a priorização de tarefas em Otimização de cronogramas. Os objetivos definem as metas de uma política Otimização de cronogramas. Cada objetivo é ponderado e Otimização de cronogramas prioriza pesos com números mais altos. Para configurações padrão, aplique um peso de 1 e, para fatores mais importantes, como Maximizar atribuições de tarefas de alta prioridade, aplique um peso de 2.A seguir estão os objetivos padrão e opcionais em Otimização de cronogramas.

Objetivos padrão

- Maximizar a atribuição de tarefas - Com foco em garantir que o maior número possível de tarefas seja programado. Adiciona o maior número possível de tarefas aos cronogramas dos agentes para maximizar a produtividade.
- Minimizar o tempo de viagem- Visa reduzir o tempo de viagem do agente. Limita o tempo de viagem entre tarefas para todos os agentes.

Nota:
Esses objetivos são padrão e não podem ser removidos de suas políticas.

Tradução automática

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

Objetivos opcionais

- Maximizar atribuições de tarefas de alta prioridade: prioriza tarefas urgentes.
- Minimizar atribuições de agentes pouco qualificados/excesso de habilidades: corresponde à complexidade da tarefa com o nível de habilidade do agente.
- Minimizar rotações de caminhoneiros: limita o número de tarefas por agente por turno.
- Minimizar violações de ANS: mantém a entrega de serviço dentro dos prazos acordados.
- Minimizar horas extras: limita as horas de trabalho do agente dentro dos intervalos de tempo padrão.
- Maximizar o saldo de tarefas e horas de trabalho: distribui tarefas e horas uniformemente entre os agentes.

Nota:
Os objetivos são opcionais, mas atuam como alavancas, ajustando a otimização para melhor atender às suas necessidades. Por exemplo, se Minimizar horas extras estiver definido como um objetivo, Otimização de cronogramas tentará atribuir tarefas a agentes durante o horário normal. Se isso não for possível, as tarefas serão atribuídas aos agentes, mesmo que sejam necessárias horas extras. Para obter uma lista dos objetivos, consulte Recursos de otimização usados com Otimização de cronogramas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Objetivo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione o objetivo a ser adicionado.
6. Selecione **Enviar**.

Adicionar restrições a uma política

Restrições são requisitos para as tarefas que Otimização de cronogramas estão atribuídas a agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As restrições são adicionadas às políticas e determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição seja atribuído a uma tarefa. Para obter uma lista das restrições, consulte Recursos de otimização usados com Otimização de cronogramas.

As restrições são obrigatórias e as tarefas não serão atribuídas se o grupo de atribuição não corresponder à restrição. Eles definem os "itens obrigatórios" para que os agentes sejam considerados para uma tarefa. Restrições são condições obrigatórias incorporadas nas políticas. Se um grupo de atribuição não atender a uma restrição, ele estará fora da execução para essa tarefa. Por exemplo, se "Habilitar habilidades obrigatórias" estiver ativado, somente os grupos de atribuição com agentes que possuem as habilidades necessárias serão considerados para atribuições de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Restrição**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de pesquisa ( ) e selecione a restrição a ser adicionada.
6. Selecione **Enviar**.

Configure a política para atribuir técnicos preferenciais a tarefas

Adicione recursos de otimização à política, permitindo que os expedidores atribuam agentes Serviço de campo preferenciais a tarefas específicas da ordem de serviço, garantindo que o técnico certo lide com cada tarefa com eficiência. Além disso, os expedidores podem excluir agentes que não são adequados para determinadas tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores têm a capacidade de designar técnicos preferenciais, secundários ou excluídos no registro da tarefa de ordem de serviço. Para ativar essa capacidade, um administrador deve incorporar recursos de otimização específicos à política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Objetivo** ou **Restrição**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de pesquisa ( ) e adicione os seguintes objetivos e restrições:

a. Maximizar a atribuição de agente preferencial

b. Habilitar atribuições somente com agentes preferenciais ou secundários

c. Bloquear agentes excluídos da atribuição

6. Selecione **Enviar**.

Configure a política para permitir que os expedidores priorizem as tarefas de ordem de serviço

Incorpore recursos de otimização à política para permitir que os expedidores priorizem as ordens de serviço, estabelecendo a importância de cada tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Ao concluir esta tarefa, você permite que os expedidores adicionem importância a uma tarefa de ordem de serviço. Você deve incorporar três recursos de otimização específicos na política relevante: maximizar atribuições de tarefa de maior valor, minimizar penalidades de tempo de tarefa (fixo) e minimizar penalidades de tempo de tarefa (por hora). Isso permite que Otimização de cronogramas considere esses valores e penalidades durante o processamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Objetivo** ou **Restrição**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de pesquisa ( ) e adicione os seguintes objetivos e restrições:

   a. Maximizar atribuições de tarefa de maior valor
   b. Minimizar penalidades de tempo da tarefa (fixo)
   c. Minimizar penalidades de tempo da tarefa (por hora)

6. Selecione **Enviar**.

Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas

Crie os atributos de programação para especificar quais tarefas serão otimizadas e defina as regras para executar a otimização.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Configuração da Otimização de cronogramas deve ser configurado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Atributos de programação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   a. Forneça um nome.

   b. Selecione a política padrão.

   c. Selecione uma configuração de estimativa de viagem primária.

Tradução automática

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

d. **Opcional:** Selecione um provedor secundário de estimativa de viagem.
Se você não configurar um provedor secundário de estimativa de viagem e sua configuração primária não estiver disponível, a otimização usará a configuração linear padrão. Para obter mais informações, consulte Como configurar um provedor de estimativa de viagem.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o registro que você acabou de criar.
6. Na guia **Filtros de tarefa de tipo de trabalho**, selecione **Novo** para escolher as condições de tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada.

   a. Forneça um nome para o filtro de tarefa.

   b. Selecione ou crie uma **configuração de trabalho**.

   c. Use a guia **Metas de otimização** para adicionar uma ou mais condições de filtro.

   d. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   A guia **Otimização restrita** será exibida depois que o registro de filtro de tarefa for criado. Este campo somente leitura mostra as condições das tarefas de ordem de serviço que são excluídas da execução da otimização.

7. **Opcional:** Permita que os expedidores executem a otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor adicionando uma política à lista relacionada **de políticas aplicáveis sob demanda**.

   Nota:
   O expedidor pode acionar manualmente a otimização para ser executada em diferentes políticas a qualquer momento. Por exemplo, adicionar uma política que permite horas extras permitirá que os expedidores executem a otimização se os agentes estiverem atrasados.

   a. Na lista relacionada **Políticas aplicáveis sob demanda**, selecione **Editar**.
   b. Adicione uma política.
   c. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Criar um lote para Otimização de cronogramas

Como configurar um provedor de estimativa de viagem

Ao configurar os atributos de programação, configure um provedor de estimativa de viagem para cada um dos grupos para simplificar e aprimorar o processo de planejamento de viagens.

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço para técnicos depende da estimativa precisa do tempo de viagem, levando em conta o local do técnico e o local da tarefa. A Otimização de programação oferece suporte a duas opções para calcular distâncias entre técnicos e tarefas, Linha reta e Beans.AI. É necessário um administrador para selecionar um provedor de estimativa de viagem para cada grupo. Consulte Criar um atributo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 programação para Otimização de cronogramas para obter mais informações sobre onde as opções estão localizadas.

Você pode adicionar modificadores de banda de viagem à configuração linear ou do Beans.ai para ajustar os tempos de viagem durante determinados horários do dia, como o horário de rush. Você pode modificar o resultado do tempo de viagem usando um multiplicador ou o recurso de hora do dia fornecido por um provedor de tempo de viagem para obter os tempos de viagem ajustados para um horário específico do dia. As bandas de viagem podem variar de 30 minutos a 4 horas e não podem se sobrepor. Você pode definir horários de início e término diferentes para cada banda de viagem.

Por exemplo, se você definir uma banda de viagem para sua configuração linear entre meio-dia e 15h com um multiplicador de 1,2 para segunda a sexta-feira. Isso aumentará o tempo de viagem nessa banda para simular o tráfego que não é capturado pelos valores de linha de base. Qualquer viagem que ocorra entre meio-dia e 15h terá seu resultado linear multiplicado por 1,2, e esse resultado será usado como o tempo de viagem.

A propriedade map_vendor_call_types determina se os provedores de mapas são chamados de forma síncrona ou assíncrona. Por padrão, a propriedade está definida para sincronizar. Alterá-lo para assíncrono pode melhorar o desempenho e resultar em mais solicitações de saída. Para mais informações sobre propriedades, consulte Propriedades de otimização de programação.

Configurar o provedor de estimativa de viagem

Use o provedor de estimativa de viagem linear para usar as estimativas de viagem internas de tempo e distância com base na latitude e na longitude. Use o Beans.AI, o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação, para obter estimativas de tempo de viagem mais precisas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Há uma configuração padrão de estimativa de viagem em linha reta que você não pode excluir, mas pode modificá-la. Esta configuração padrão serve como uma opção de backup quando uma configuração primária não está disponível e uma configuração secundária não foi selecionada.

Procedimento

1. **Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração de estimativa de tempo de viagem** > **Tudo**
2. Selecione **Novo** para criar uma nova configuração ou selecione um registro Linear ou Beans.ai existente para fazer mudanças.

   Nota:
   O Beans.ai opera em um modelo de licenciamento Traga sua própria licença (BYOL). Se o Beans.ai não estiver configurado, as estimativas de viagem serão lineares por padrão.

3. No formulário, preencha os campos de nome e descrição e selecione um provedor de estimativa de viagem.
4. Para configurar um registro **de configuração de estimativa de viagem em linha reta**, faça o seguinte.

   a. Adicione o limite de velocidade para a região na guia **Geral**.

   b. Insira um valor na guia **Multiplicadores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 multiplicadores definidos no cálculo linear são os valores pelos quais o tempo estimado de viagem em linha reta é multiplicado, dependendo do intervalo de tempo em que a estimativa se enquadra. Se o tempo de viagem for inferior a 15 minutos, multiplique por dois ou mais para aumentar o tempo de viagem estimado. Se o tempo de viagem for maior que 15 minutos, multiplique por 0,5 ou menos para diminuir o tempo de viagem estimado.

5. Selecione **Enviar**.
6. **Opcional:** Adicione modificadores de banda de viagem para ajustar a viagem em horários específicos do dia.

Nota:
As bandas de viagem podem variar em duração, variando de 30 minutos a 4 horas, e não podem se sobrepor.

a. Selecione um registro linear ou Beans.ai existente.
b. Role para baixo até a guia **Modificadores de banda de viagem**.
c. Selecione **Novo**.
d. No formulário, preencha os campos.
e. Selecione **Enviar**.
f. Marque a caixa de seleção **Habilitar tempo real** para habilitar o tempo real para as configurações do Beans.ai.
g. Selecione **Atualizar**.

Configurar provedor de estimativa de viagem do Beans.ai

Propriedades e configurações do Beans.ai.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O Beans.ai opera em um modelo de licenciamento Traga sua própria licença (BYOL).

Procedimento

Use a tabela a seguir para navegar até as propriedades e configurações do Beans.ai.

Opção	Descrição
Criar um registro de conexão e credencial para o Beans.AI	**Tudo** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**
Alterar as configurações do Beans.AI	**Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração do provedor de mapas**
Definir o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor	**Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > > **Propriedades** > e altere o valor no campo **Estimativas de tempo de viagem**. O valor padrão é definido como 300

Tópicos relacionados

Configuração de chaves de API do Google Maps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 escopo para Otimização de cronogramas

Crie um escopo e associe uma política ao escopo para definir uma configuração para o lote relacionado, especificando o início do deslocamento do horizonte, o intervalo do horizonte e os qualificadores aplicáveis para cada execução em lote.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Os escopos vinculam tarefas a políticas e podem ser baseados em grupos de atribuição ou territórios geográficos. Um qualificador específico, como um território ou grupo de atribuição, deve iniciar execuções de otimização. Selecionar o escopo apropriado é crucial para garantir que suas políticas sejam aplicadas ao conjunto correto de tarefas, otimizando seus recursos onde isso é importante.

Nota:
Utilize o escopo da aplicação "Otimização de programação" para definir e configurar esses elementos.

Os escopos associam um grupo de tarefas a uma política de otimização existente. O planejamento de territórios pode afetar o processo de otimização de tarefas. Considere os seguintes cenários:

- Plug-in de Planejamento de territórios não instalado: a otimização de tarefas depende exclusivamente de grupos de atribuição.
- Plug-in de Planejamento de territórios instalado, mas inativo: é possível criar escopos e lotes para territórios e grupos de atribuição. Atenha-se aos escopos baseados em grupo de atribuição até que o Planejamento de territórios seja ativado. Você pode criar escopos e lotes para grupos de atribuição e territórios. No entanto, você deve ativar lotes associados a territórios somente quando o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado.
- Plug-in de Planejamento de territórios instalado e ativo: as tarefas são otimizadas exclusivamente com base em territórios. Escopos para grupos de atribuição não são mais possíveis.

Nota:
Depois de ativar o modelo de território, você não poderá reverter para grupos de atribuição. Os agentes devem ser exclusivos para cada grupo ou território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Escopos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome no campo **Nome**.
4. Selecione uma configuração de atributo de agendamento no campo **Atributo de agendamento**.
5. Defina o **Intervalo do horizonte de atribuição** para determinar o período de tempo durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.
6. **Opcional:** Determine a prioridade do escopo quando agentes ou tarefas compartilhados entre escopos estiverem sendo atribuídos inserindo uma prioridade no campo **Classificação**.
   Números mais baixos indicam uma prioridade mais alta.
7. 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.

8. Na lista relacionada **Qualificadores**, adicione grupos de atribuição ou territórios ao escopo.

> **Nota:**
> Para otimizar por território, o modelo de território deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. Depois de alternar para o modelo de território, você não poderá voltar e criar escopos para grupos de atribuição. A transição para territórios é permanente. Cada grupo de atribuição e território deve ter um conjunto exclusivo de agentes. Um agente não pode ser atribuído a vários grupos de atribuição.

9. Selecione **Enviar**.
   Um escopo Otimização de cronogramas foi criado.

Criar um lote para Otimização de cronogramas

Crie um lote de otimização para determinar o intervalo em que a otimização deve ser executada. Defina a data de início, a hora de início e a hora de término do lote e a frequência de execução do escopo relacionado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Principais considerações para otimizar seus cronogramas:

- Configuração em lote: você pode configurar até 36 lotes em um período de 24 horas para otimizações. Cada lote deve durar pelo menos duas horas e não deve haver mais de três lotes sobrepostos. Por exemplo, você pode ter o Lote 1 da meia-noite às 02:00, o Lote 2 de 01:00 às 03:00 e o Lote 3 de 02:00 às 04:00.
- Configurações de frequência: as execuções de otimizações são compatíveis com uma programação contínua ou fixa. A frequência padrão para execuções de otimização é a cada sete dias. No entanto, você tem a flexibilidade de escolher entre várias opções para ajustar a frequência de execução. Você pode definir otimizações para serem executadas uma vez, todos os dias ou em intervalos de 30, 60, 90, 120 ou 180 dias, com base em suas necessidades específicas.
- Escopos relativos ao tempo: a hora de início de um escopo é relativa à hora de início do lote. Se o lote começar hoje, mas a hora de início do escopo for amanhã, a otimização se concentrará nos agentes e tarefas do escopo fornecido para o dia seguinte.
- Otimização entre territórios: ao lidar com agentes e tarefas que abrangem vários territórios, o sistema consolida de forma inteligente todos os territórios sobrepostos em um único conjunto. Isso garante um processo de programação simplificado e eficaz.
- Dados do sistema: o sistema rastreia a qualificação da tarefa em todos os territórios e calcula as associações entre territórios e suas sobreposições. Esses dados ajudam a identificar sobreposições geográficas e de agentes, criando uma lista abrangente de territórios relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização em lote** > **Lotes**.
2. Selecione **Novo**.
3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Defina a data de início, a hora de início do lote e a hora de término nos campos relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Determine com que frequência um lote é executado e selecione um valor para **a Frequência de execução**.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione escopos ao lote.
   a. Para otimizar tarefas por grupos de atribuição ou territórios, selecione **Novo** no campo **Escopos de otimização**.
   b. Digite um nome no campo **Nome**.
   c. Selecione uma configuração de atributo de agendamento no campo **Atributo de agendamento**.
   d. Defina o **Intervalo do horizonte de atribuição** para determinar o período de tempo durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.
   e. Selecione **Ativar**.
8. **Opcional:** Se a **Frequência de execução** selecionada na etapa 5 for **Uma vez**, você poderá escolher **Programar agora** para executar o lote imediatamente e observar seus efeitos.
   Se a **Frequência de execução** estiver definida como mais de **uma vez,** você poderá realizar uma simulação duplicando a configuração do lote, definindo a **Frequência de execução** como **Uma vez**e selecionando **Programar agora**.

Resultado
O lote é acionado e o processo de otimização de programação é iniciado com base nos intervalos definidos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente ao agente mais adequado, preenchendo o campo **Atribuído a** de acordo.

Nota:
A Otimização de programação não detecta mudanças feitas em agentes ou tarefas durante uma execução de otimização. O sistema considera as mudanças nos agentes e nas tarefas durante a próxima execução da otimização.

Você pode Exibir Otimização de cronogramas logs para coletar informações de cada tentativa de otimização.

Adicionar ou remover escopos de um lote de otimização

Adicione escopos a lotes de otimização ou remova um escopo de um lote se o número de escopos em um lote se tornar muito grande para ser gerenciado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Lotes**.
2. Selecione o lote de otimização do qual você deseja adicionar ou remover um escopo.
3. Selecione **Editar**.
4. Selecione o escopo.
5. Adicione ou remova o escopo do lote de otimização.
   - Para adicionar o escopo, selecione **Adicionar**.
   - Para remover o escopo, selecione **Remover**.
6. 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.

Como otimizar os cronogramas dos agentes em intervalos definidos ao longo do dia

Reatribuir tarefas com eficiência e maximizar a produtividade executando continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia.

Sobre a otimização intradiária

Intradiário é um modo baseado em eventos de Otimização de cronogramas que é executado em um intervalo definido para otimizar cronogramas em resposta a tarefas canceladas e outros eventos, como um agente atrasado, um agente que liga para informar que está doente, um agente usando descanso remunerado, ou uma nova tarefa de alta prioridade sendo adicionada.

Crie uma política, um agrupamento de recursos de otimização que são executados em combinação, para definir as regras de otimização. Os objetivos da política priorizam a atribuição de tarefas do agente. As restrições de política determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição ou território seja atribuído a uma tarefa.

O fluxo básico intradiário é executado a cada 60 minutos por padrão, com uma opção mínima de a cada 15 minutos. Quando uma condição do gatilho é atendida, um evento intradiário é criado. Quando o próximo fluxo intradiário é executado, um trabalho intradiário é criado para cada um dos grupos ou territórios que têm eventos intradiários e esses qualificadores são otimizados. Quando a otimização estiver concluída e as tarefas atualizadas, o trabalho intradiário mostrará um status de Atribuição concluída.

Os expedidores podem acionar manualmente a otimização para ser executada a partir de Espaço do expedidor quando a configuração de otimização sob demanda intradiária está habilitada e uma política aplicável sob demanda foi adicionada ao atributo de programação. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Observe que os cronogramas do agente não podem ser atualizados manualmente até que a otimização intradiária seja concluída.

Ativar otimização intradiária

Ative a otimização intradiária ativando o plug-in de automações de programação da Gestão de serviços de campo (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo. Depois que o plug-in for instalado, navegue até o Flow Designer para ativar os fluxos relevantes para acionar a otimização intradiária para ser executada ao longo do dia conforme as condições de programação mudam.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveisTudo**.
2. Pesquise o plug-in de Automações de programação de serviço de campo (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) pelo nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.
4. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
5. Duplique os fluxos necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione o fluxo de Automações de programação de gestão de licença do agente criada Serviço de campo.

b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (⋮) no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo**.

c. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.

d. No campo **Aplicação**, selecione **Gestão de serviços de campo Automações de programação**.

e. Selecione **Copiar**.
Uma cópia do fluxo é aberta com as informações que você inseriu.

f. Selecione **Ativar**.

g. Repita essas etapas para os seguintes fluxos de gatilho de evento: tarefa de ordem de serviço de alta prioridade expedida, tarefa de ordem de serviço cancelada e tarefa de ordem de serviço em andamento.

A otimização não considera a prioridade, a menos que a restrição “Maximizar a atribuição de tarefas de prioridade mais alta” exista na política para o qualificador que acionou o evento. Para obter mais informações sobre como adicionar restrições, consulteAdicionar restrições a uma política.

h. Repita as etapas para ativar o fluxo de gatilho de evento, licença do WFO do agente.

Nota:
Certifique-se de que o plug-in Programação de turno para serviço de campo esteja ativado para usar o fluxo de folga do agente no WFO.

6. **Opcional:** Duplicar o fluxo de trabalhos intradiários de programação

a. Selecione o fluxo Programar trabalhos intradiários Serviço de campo Otimização da programação de gerenciamento.

b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (⋮) no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo**.

c. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.

d. No campo **Aplicação**, selecione **Otimização de programação**.

e. Selecione **Copiar**.
Uma cópia do fluxo é aberta com as informações que você inseriu.

7. **Opcional:** Ativar o registro Padrão.

a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração**.

b. No formulário, selecione **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.

c. No formulário, selecione **Ativo**.

d. No campo **Fluxo intradiário**, selecione o renomeado fluxo de trabalhos intradiários da Programação de otimização de programação.

8. **Nota:**
Você pode ativar configurações intradiárias adicionais para qualquer um dos seus grupos ou territórios.

Selecione **Atualizar**.

Configurar otimização intradiária

Execute continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia para reatribuir tarefas com eficiência e maximizar a produtividade. Além disso, permita que os expedidores executem a otimização sob demanda.

Antes de Iniciar
Configure os atributos de programação e ative a otimização intradiária. Para obter mais informações, consulte Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas e Ativar otimização intradiária.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Nota:
Este vídeo demonstra como configurar otimização intradiária para um grupo ou território específico. Para criar uma configuração intradiária padrão para todos os grupos e territórios, consulte a etapa 5.

Você pode configurar o mecanismo de otimização de programação para atualizar automaticamente as tarefas de ordem de serviço atribuídas ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. As condições comuns que acionam a execução da otimização intradiária são um agente atrasado, um agente que liga doente, um agente usando descanso remunerado, uma tarefa sendo cancelada ou uma nova tarefa de alta prioridade sendo adicionada.

Você também pode permitir que os expedidores acionem manualmente a otimização para serem executadas a partir de Espaço do expedidor quando a configuração de otimização sob demanda intradiária estiver habilitada e uma política aplicável sob demanda tiver sido adicionada ao atributo de programação. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome para a configuração.
4. Defina a configuração do atributo de agendamento padrão no campo **Configuração do atributo de agendamento padrão**.
Para permitir que os expedidores executem a otimização sob demanda no Espaço do expedidor, selecione um atributo de programação que tenha uma política aplicável sob demanda adicionada à configuração.
5. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Padrão** para criar um registro global para todos os grupos e territórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Pode existir apenas 1 registro padrão. Se você estiver criando um novo registro padrão, desative o registro padrão existente.

6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
7. Na guia **Programação**, selecione um fluxo para acionar a configuração intradiária e uma janela de processamento padrão.
8. Selecione **Enviar**.
9. Selecione a configuração intradiária.
10. Na guia **Qualificadores**, adicione seus grupos ou territórios.

Nota:
A guia **Qualificadores** não está disponível para o registro padrão.

11. Selecione **Save** (Salvar).
12. **Opcional:** Permita que os expedidores executem a otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor definindo **Habilitar otimização sob demanda** como verdadeiro.
13. Selecione **Enviar**.
14. **Opcional:** Crie uma substituição de atributo para um intervalo de tempo específico para substituir o atributo de programação padrão ou a janela de processamento da configuração intradiária relacionada a um grupo ou território específico.
    a. Selecione a guia **Substituições de atributo**
    b. Selecione **Novo**.
    c. Insira as datas aplicáveis nos campos **Aplica-se a partir de** e **Aplica-se a**.
    d. Escolha uma janela de processamento e configuração de atributo de programação.
    e. Selecione **Enviar**.

Configurar otimização sob demanda

Permita que os expedidores respondam a mudanças inesperadas configurando a otimização intradiária sob demanda, permitindo que eles executem Otimização de cronogramas ad hoc diretamente de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Ative e configure a otimização intradiária. Para obter mais informações, consulte Ativar otimização intradiária e Configurar otimização intradiária.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Expedidores com a função 'schedule_optimization_user' podem acionar manualmente a otimização no Espaço do expedidor. Esta opção está disponível quando uma política aplicável sob demanda é adicionada ao atributo de programação e a otimização sob demanda intradiária está habilitada.

https://player.vimeo.com/video/1047600447?h=ff05630eac&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Atributos de programação**.
2. Selecione um **atributo de Programação** existente e prossiga para a etapa 3 ou selecione **Novo** para Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas.
3. Na lista relacionada **Políticas aplicáveis sob demanda**, selecione **Editar** para adicionar uma política ou selecione **Novo** para criar uma política.

   Os expedidores podem mudar a política antes de executar a otimização para se adaptar às condições atuais. A manutenção de várias políticas sob demanda em atributos de programação, como políticas que permitem horas extras ou viagens fora do horário comercial normal, permite que os expedidores ajustem as políticas conforme necessário.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
6. Selecione uma **configuração intradiária** existente e prossiga para a etapa 7 ou selecione **Novo** para Configurar otimização intradiária.
7. Na guia **Qualificadores**, defina **Habilitar otimização sob demanda** como verdadeiro.
   Se a opção para habilitar sob demanda não estiver visível, desmarque a opção **Padrão**.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A otimização intradiária agora pode ser acionada sob demanda por expedidores para se adaptar às mudanças conforme elas acontecem ao longo do dia.

Tópicos relacionados

Executar otimização para seus grupos ou territórios de Espaço do expedidor

Como configurar níveis de log para análise de otimização detalhada

Otimização de cronogramas Os logs do fornecem informações detalhadas sobre cada execução, permitindo que você reúna informações específicas conforme necessário.

Definir o nível de registro em log da otimização de programação

Ajuste as configurações de nível de registro em log para especificar o detalhe incluído nos logs Otimização de cronogramas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada opção de nível de registro em log inclui as informações dos níveis anteriores. Por exemplo, selecionar "Informações" também exibirá os logs de "Erro" e "Aviso", enquanto "Depurar" incluirá logs de "Erro", "Aviso" e "Informações".

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**.
2. No campo **Nível de registro em log**, selecione o nível de registro em log 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.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Exibir Otimização de cronogramas logs

Exiba os logs Otimização de cronogramas para coletar informações de cada tentativa de otimização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Definir o nível de registro em log da otimização de programação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar mensagens do sistema para todas as execuções de otimização que ocorrem ao longo do dia.

Procedimento

Tudo > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Logs**.

Exibir logs de otimização de programação para execuções em lote ou intradiárias

Exiba os logs Otimização de cronogramas para coletar informações de cada execução de otimização intradiária ou em lote.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Definir o nível de registro em log da otimização de programação

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir mensagens do sistema para execuções em lote e intradiárias.

Procedimento

1. Navegue até o módulo que corresponde ao tipo de registro que você deseja exibir.
   - Para exibir mensagens do sistema para uma execução **em lote**, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Otimização em lote** > **Lotes**.
   - Para exibir mensagens do sistema para uma execução **intradiária**, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Trabalhos**.
2. Selecione o registro que você deseja exibir.
3. Em **Links relacionados,** selecione **Mostrar entradas de log**.
   Uma execução em lote deve ser programada para gerar mensagens de log.

Exemplo - Otimização de cronogramas mensagens de validação

Um exemplo de Otimização de cronogramas mensagens de validação.

- Exemplo de um tipo de mensagem de erro: Agente sem programação de trabalho - Se um técnico não tiver uma programação de trabalho definida, ele será excluído da execução da otimização.
- Exemplo de um tipo de mensagem de aviso: Agente sem local - Se um técnico não tiver um local residencial atribuído, ele será excluído da execução da otimização e não será considerado para atribuições de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 - Otimização de programação

Este exemplo mostra três maneiras diferentes de como os administradores podem configurar o mecanismo de otimização para programar tarefas.

Os administradores podem configurar a Otimização de programação para ser executada durante a noite em lotes para programar um número maior de tarefas ou ao longo do dia em intervalos selecionados com base em eventos. Os administradores também podem permitir que os expedidores iniciem a Otimização de programação no Espaço do expedidor configurando a otimização sob demanda.

Neste exemplo, a organização está garantindo que os agentes concluam o maior número possível de tarefas durante o turno sem gastar muito tempo no deslocamento entre as tarefas. Uma política é configurada para maximizar atribuições e minimizar o tempo de viagem. A otimização sob demanda está habilitada para os expedidores atribuídos a este grupo de agentes.

Configurações principais de administrador para otimização de programação

Propriedades da otimização da programação

Campo	Valor
Tipo de qualificador para otimização de programação	Grupo de atribuição
Número de segundos usados para resolução de programação de tarefa	1
Número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor de mapas	300

Políticas

Campo	Valor
Nome	Máximo de atribuições
Ativo	verdadeiro
Restrições	Valores padrão
Objetivos gerais	Maximizar o tempo de viagem (peso 1) Maximizar atribuições de tarefa (peso 1) Maximizar atribuições para turnos anteriores (peso 1)

Atributos de programação

Campo	Valor
Nome	Configuração da costa oeste
Ativo	Verdadeiro
Provedor de estimativa de viagem	Beans.ai
Política padrão	Máximo de atribuições

Tradução automática

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

Atributos de programação

Campo	Valor
Configuração da estimativa linear	Litoral oeste
Tarefas	O estado é um dos seguintes: Expedição pendente ou Programada
Política aplicável sob demanda	Expedidor da costa oeste

Configurações da Otimização em lote

Lote

Campo	Valor
Nome	Costeira oeste semanalmente
Data de início do cronograma	2023-12-01
Frequência de execução	A cada 7 dias
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00

Escopo

Campo	Valor
Nome	Costa Oeste - Próximos 7 dias
Ativo	Verdadeiro
Configuração do atributo de programação	Configuração da costa oeste
Classificação	1
Compensação do horizonte de atribuição	00
Intervalo do horizonte de atribuição	Dias 7
Lote de otimização	Costeira oeste semanalmente
Data de início	01/12/2023
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00
Grupo de atribuição	Norte de San Diego

Nota:
Selecione Programar agora quando o formulário estiver 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.

Configurações da otimização intradiária

Configurações intradiárias

Campo	Valor
Nome	Litoral oeste
Ativo	Verdadeiro
Configuração do atributo de programação padrão	Configuração da costa oeste
Padrão	Falso
Fluxo	Programar trabalhos intradiários (padrão)
Janela de processamento padrão	Dia útil das 9h às 17h
Grupo de atribuição	San Diego Sul - Habilitar sob demanda = verdadeiro San Diego North - Habilitar sob demanda = verdadeiro

Configurações da Otimização sob demanda

Valores sob demanda na configuração de atributos de programação

Campo	Valor
Política aplicável sob demanda	Expedidor da costa oeste

Valores sob demanda em configurações intradiárias

Campo	Valor
Grupo de atribuição	San Diego Sul - Habilitar sob demanda = verdadeiro San Diego North - Habilitar sob demanda = verdadeiro

Configurando o Agendamento dinâmico

Configure o agendamento dinâmico para permitir que os expedidores atribuam, alterem ou cancelem facilmente tarefas de trabalho. Otimize as atribuições de tarefa de ordem de serviço e simplifique as operações de serviço de campo configurando o agendamento dinâmico de acordo com os requisitos da sua organização.

O agendamento dinâmico permite que os expedidores atribuam tarefas automaticamente e se adaptem às condições de mudança, além de precisarem se concentrar somente em casos de exceção. Usando este recurso, você pode:

- Selecione um conjunto de tarefas para programação.
- Priorize as tarefas no conjunto com base nas regras de ordenação (por exemplo, atribua tarefas P1 primeiro).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regras de ordenação e restrições de não atribuição para cancelar a atribuição de tarefas atribuídas anteriormente para permitir a atribuição de tarefas de prioridade mais alta.
- Use critérios de seleção, como habilidades do agente e tempo de viagem para selecionar agentes.
- Reatribua tarefas para a folga do agente.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Agendamento dinâmico são:

1. Ativar agendamento dinâmico: ative o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) para habilitar a funcionalidade de agendamento dinâmico em seu sistema.
2. Aprendizado sobre o mecanismo do processo de Agendamento dinâmico: o Agendamento dinâmico otimiza e atribui ordens de serviço a agentes de serviço de campo em tempo real. Isso envolve o monitoramento contínuo do status das tarefas e dos agentes disponíveis e a tomada de decisões inteligentes para garantir que as tarefas sejam atribuídas ao agente mais apropriado no momento mais apropriado.
3. Funções e personas necessárias para o Agendamento dinâmico: gerencie o processo de agendamento dinâmico com administradores, expedidores e agentes de serviço de campo.
4. Configurar cronogramas de agente para agendamento dinâmico: configure os cronogramas dos agentes para que o agendamento dinâmico garanta sistematicamente a alocação ideal de tarefas.
5. Configurar o Agendamento dinâmico como mecanismo de agendamento: selecione o agendamento dinâmico como o método de atribuição de tarefa preferencial. Isso garante que as tarefas sejam atribuídas automaticamente aos agentes de campo com base em critérios e regras predefinidos.
6. Revise as propriedades e os componentes do sistema para Agendamento dinâmico: revise as propriedades e outros componentes instalados relacionados ao agendamento dinâmico. Personalize as configurações para alinhá-las aos requisitos e processos de negócios específicos da sua organização.
7. Configurar agendamento dinâmico: crie o agendamento dinâmico, como filtro de tarefas, regra de ordenação de tarefas e critérios de não atribuição para garantir que as tarefas sejam alocadas a agentes com a experiência certa que estão próximos. Isso otimiza a utilização do agente e garante que as atribuições sejam tratadas pelos indivíduos mais qualificados.
8. Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico: defina critérios para selecionar tarefas qualificadas para agendamento dinâmico. Fatores como tipos de tarefa, prioridades e atributos determinam a qualificação da tarefa. Os filtros de tarefa ajudam a se concentrar em tarefas específicas para um agendamento eficiente.
9. Criar uma regra de ordenação de tarefas: crie regras para determinar a ordem de atribuições de tarefa do conjunto de tarefas selecionado. Por exemplo, designe tarefas de Prioridade 1 como a prioridade máxima, garantindo atenção rápida ao trabalho crítico. Essas regras aprimoram as atribuições de tarefa alinhando-as com as prioridades organizacionais.
10. Definir regras de não atribuição de tarefas para flexibilidade: crie regras de não atribuição para tornar as atribuições de tarefas mais flexíveis. Isso garante que o serviço permaneça ininterrupto ao cancelar ou reatribuir tarefas. Ele garante que todas as tarefas sejam realizadas, mesmo se alguém estiver ausente. Por exemplo, se surgir uma tarefa mais importante, você poderá cancelar a atribuição de tarefas menos críticas para abrir espaço para ela. Isso otimiza o uso de recursos e garante que as tarefas de alta prioridade recebam a atenção de que precisam.

Tradução automática

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

11. Valide a configuração para identificar possíveis problemas ou erros de configuração que possam afetar o desempenho do agendamento dinâmico.
12. Opcionalmente, você também pode usar as opções de configuração avançadas para agendamento dinâmico, incluindo a atribuição do mesmo agente a todas as tarefas, atribuição de prioridade para ordens de serviço críticas de alta prioridade, preferências do cliente para técnicos ou exclusões, proximidade e muito mais.

Agendamento dinâmico para equipes planejadas

Use o Agendamento dinâmico para otimizar as atribuições de tarefas às equipes planejadas. Existem dois tipos de equipes: equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. O Agendamento dinâmico oferece suporte a equipes planejadas e equipes dinâmicas. Para garantir a atribuição de tarefas às equipes, o plug-in Operações de equipe de serviço de campo deve estar ativo, as equipes planejadas devem ser criadas no sistema e cada equipe planejada deve ter um local e programação designados.

Tópicos relacionados

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando o agendamento dinâmico

Agendamento dinâmico

Ativar agendamento dinâmico

Ative o recurso de agendamento dinâmico ativando o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de serviços de campo ativa o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) e adiciona o seguinte módulo ao menu Serviço de campo no navegador de aplicações: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

As seguintes tabelas são instaladas com o agendamento dinâmico:

Tabelas instaladas com o Agendamento dinâmico

Tabela	Descrição
Restrição [scheduling_constraint]	Armazena as restrições de não atribuição do recurso de agendamento dinâmico.
Configuração de agendamento dinâmico [dynamic_scheduling_config]	Armazena as configurações do recurso de agendamento dinâmico. As configurações incluem a tabela de tarefas selecionada, filtros de tarefa, regras de ordenação de tarefas e restrições de não atribuição de tarefas.
Filtro de Tarefa [dynamic_schedule_task_filter]	Armazena os filtros de tarefa para uma configuração de agendamento dinâmico. Os filtros identificam uma lista de tarefas a serem atribuídas usando o agendamento dinâmico.
Regra de Ordenação de Tarefa	Armazena as regras de ordenação de tarefas para uma configuração de agendamento dinâmico. As regras de ordenação priorizam a lista de tarefas identificadas pelos filtros de tarefa.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o Agendamento dinâmico

Tabela	Descrição
[task_ordering_rule]	
Restrição de Não atribuição [unassignment_rule]	Armazena as restrições de não atribuição de tarefa para uma configuração de agendamento dinâmico. As restrições impedem que uma tarefa seja cancelada, mesmo que seja de menor importância com base nas regras de ordenação de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Aprender mecanismo do processo de agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico simplifica a alocação de ordens de serviço e tarefas para agentes de serviço de campo em tempo real. Esse processo intrincado garante que cada tarefa seja correspondida com o agente mais apropriado no momento mais adequado, considerando cuidadosamente uma série de variáveis, incluindo disponibilidade, local, habilidades e carga de trabalho do agente.

A seguir estão as principais etapas envolvidas no processo de agendamento dinâmico:

Identificação da tarefa

O processo começa identificando a lista de tarefas pendentes aguardando expedição. Essas tarefas podem ser de solicitações de clientes, acordos de serviço ou cronogramas de manutenção. Os principais atributos de tarefa, como dependências, acordos de nível de serviço e preferências do cliente, são essenciais para determinar o tempo ideal para a conclusão da tarefa.

Nota:
As tarefas de ordem de serviço com programação bloqueada são excluídas do processo de agendamento dinâmico.

Iniciar o processo de programação

O agendamento dinâmico pode ser acionado manualmente por um expedidor ou automaticamente pelo 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.

1. Quando acionados manualmente, os expedidores selecionam várias tarefas na fila de expedição e usam o recurso de atribuição automática para iniciar o processo de agendamento dinâmico.
2. O acionamento automático ocorre quando o sistema monitora continuamente os status da tarefa e do agente. Se as condições de filtro predefinidas forem atendidas ou intervalos específicos forem atingidos, o processo de agendamento dinâmico será iniciado automaticamente.

Atribuições de tarefa do agente

Depois de ativado, o sistema identifica grupos de trabalho em potencial capazes de executar as tarefas. Em seguida, ele otimiza de forma inteligente a atribuição de tarefas aos agentes com base em fatores como disponibilidade, localização, habilidades e carga de trabalho do agente. O objetivo é emparelhar cada tarefa com o agente mais adequado.

Recomendações de agente

O sistema gera recomendações de agente para cada tarefa, considerando atributos como habilidades, localização e disponibilidade do agente. Essas sugestões são derivadas de um algoritmo de otimização projetado para corresponder tarefas com os agentes mais adequados. As recomendações são apresentadas ao expedidor para confirmação. O expedidor revisa essas recomendações e pode levar em consideração considerações adicionais antes de finalizar as atribuições. Esta etapa garante que as tarefas sejam atribuídas aos agentes mais adequados, otimizando assim a eficiência geral do processo de agendamento dinâmico.

Confirmação do expedidor

O expedidor confirma as atribuições de tarefa com base nas recomendações. Se a atribuição automática estiver desabilitada, a saída do processo de agendamento dinâmico geralmente será apresentada ao expedidor para confirmação e aprovação antes que as tarefas sejam atribuídas. O expedidor pode considerar fatores adicionais, específicos aos requisitos da tarefa, urgência ou preferências do cliente, antes de confirmar as atribuições.

Horas de início e atualizações da tarefa

Esta fase envolve a programação dos horários de início das tarefas com base em sua urgência, dependências e outros critérios relevantes. Conforme as tarefas progridem, o sistema atualiza continuamente os status das tarefas, a disponibilidade do agente e as mudanças de dados em tempo real.

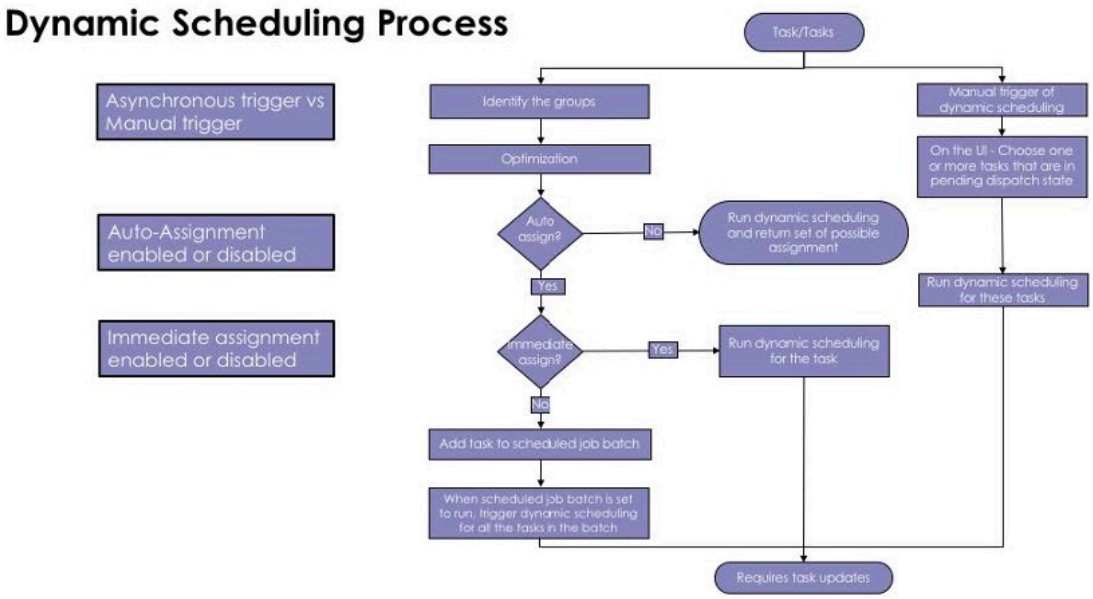
Cancelamento e reatribuição

Em situações em que há mudanças na disponibilidade do agente ou nas prioridades das tarefas, o sistema tem a capacidade de cancelar ou reatribuir tarefas para garantir a alocação eficiente de recursos. Isso se torna especialmente relevante durante a folga de um agente ou quando tarefas de maior prioridade precisam de atenção.

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

Fluxo do processo de Agendamento dinâmico

A seguir está o diagrama de fluxo do processo do Agendamento



dinâmico.

Tópicos relacionados

Funções e personas necessárias para o Agendamento dinâmico

Funções e personas necessárias para o Agendamento dinâmico

Principais responsabilidades dos indivíduos envolvidos na otimização de atribuições de tarefas e gestão de recursos.

As seguintes personas e funções podem implementar e controlar o acesso ao agendamento dinâmico, gerenciar recursos e concluir tarefas de ordem de serviço.

Função	Responsabilidade
Administradores de serviço de campo [wm_admin]	Os administradores de serviço de campo têm a tarefa de configurar e supervisionar o processo de agendamento dinâmico para se alinhar com os requisitos específicos da organização. Cria filtros de tarefa e regras de ordenação, que definem como e quando as tarefas são atribuídas e não atribuídas.
Expedidores [wm_dispatcher]	Os expedidores assumem a responsabilidade de atribuir tarefas manualmente, principalmente quando há necessidade de acomodar tarefas de maior prioridade conforme elas surgem. Os expedidores também podem utilizar o agendamento dinâmico para aprimorar as atribuições de tarefas, selecionando várias tarefas e aproveitando seus recursos para otimizar essas atribuições.
Agentes de campo [wm_agent]	Os agentes de serviço de campo, geralmente chamados de técnicos, são os indivíduos no local que executam o trabalho nos locais da tarefa e relatam seu status. Eles são uma parte essencial do processo de agendamento dinâmico, pois executam tarefas

Tradução automática

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

Função	Responsabilidade
	atribuídas e fornecem atualizações em tempo real sobre o andamento da tarefa.

Tópicos relacionados

Configurar Agendamento dinâmico como mecanismo de agendamento

Configurar cronogramas de agente para agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico usa Serviço de campo cronogramas de agente para determinar as tarefas de ordem de serviço a serem atribuídas aos agentes. Há uma ordem na qual o agendamento dinâmico verifica os cronogramas dos agentes para ver se os agentes estão disponíveis.

O primeiro local em que o agendamento dinâmico verifica os cronogramas do agente é na programação de trabalho de um agente. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para agentes. Se houver uma programação de trabalho disponível, é isso que o agendamento dinâmico usa. Se não houver programação de trabalho, o agendamento dinâmico verificará o segundo lugar.

O segundo local em que o agendamento dinâmico verifica a programação de um agente está na entrada Programação de trabalho do agente padrão na página de configuração de agendamento dinâmico WOT. A página de configuração de agendamento dinâmico secundário da WOT faz parte da configuração de agendamento dinâmico.

Para usar este valor como uma programação para agentes:

1. Primeiro, você deve ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO. Para obter mais informações sobre como ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO, consulte: Propriedades do sistema de agendamento dinâmico.
2. Em seguida, você deve verificar se há um valor para a Programação de trabalho do agente padrão. Se não houver uma programação de trabalho do agente padrão, você deverá adicionar uma. Para obter mais informações sobre como adicionar um valor à Programação de trabalho do agente padrão, consulte: Adicionar uma programação de trabalho do agente padrão.

Configurar Agendamento dinâmico como mecanismo de agendamento

Selecione o agendamento dinâmico para programar e expedir automaticamente tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique na guia **Atribuição**.
3. No campo **Método de atribuição para tarefas**, selecione **usando agendamento dinâmico**.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

As tarefas são atribuídas automaticamente com base na configuração de agendamento dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Revise as propriedades do sistema e os componentes instalados com o Agendamento dinâmico. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema de agendamento dinâmico.

Propriedades do sistema de agendamento dinâmico

Configure propriedades para personalizar o comportamento e a funcionalidade do processo de agendamento dinâmico de acordo com as necessidades da sua organização.

As propriedades a seguir permitem controlar aspectos como a frequência de programação, atribuição automática, cálculos de tempo de viagem e iterações de otimização. O ajuste dessas propriedades ajuda a otimizar as atribuições de tarefas, melhorar a eficiência e alinhar o processo de agendamento dinâmico com seus requisitos específicos.

Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**.

Propriedades do sistema para agendamento dinâmico

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Permitir que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente	work.management.allow. reserva dupla.programação dinâmica	Permite que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente, mesmo quando o agendamento dinâmico estiver habilitado. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Propriedade para ignorar o cálculo do tempo de viagem dos agentes para o local da tarefa baseado na programação	com.snc.dynamic.scheduling. ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Atribui tarefas de ordem de serviço automaticamente sem considerar o tempo de viagem dos agentes. A opção **Ignorar viagem** aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço, permitindo que o agendamento dinâmico atribua tarefas aos agentes com classificação mais alta, independentemente do tempo de viagem. Configure os seguintes parâmetros relacionados ao agendamento dinâmico quando **Ignorar viagem** estiver habilitado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema para agendamento dinâmico

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		Nota: • A reserva dupla deve ser habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente. • Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes. As horas de acesso são ativadas usando o plug-in Gestão de horas de acesso ao serviço de campo (com.snc.fsm_access_hours). • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Otimizar a classificação do tempo de viagem do bloco de trabalho	work.management.travel.calculation.agendamento_dinâmico	Otimize a classificação de tempo de viagem do bloco de trabalho. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: incluir todas as viagens
Método de cálculo de viagem	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico.
Método de cálculo de distância	work.management.istance.calculation.dynamic_scheduling	Calcula o tempo estimado de viagem e a distância do agente até o local da tarefa com base na API do Google Maps, Beans.AI ou em linha reta. Se a propriedade de geolocalização **Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** estiver habilitada, você poderá selecionar **a API do Google Maps** ou **estimativas lineares** nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema para agendamento dinâmico

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		Se a **opção Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não estiver habilitada, o sistema usará o valor no campo **Duração estimada da viagem** na tarefa de ordem de serviço para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: use estimativa linear.
Mostrar logs de recomendação de agente avançada para o usuário	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Exibe os agentes qualificados recomendados para os expedidores ao programar as tarefas usando o agendamento dinâmico. Tipo: verdadeiro/falso Valor padrão: falso
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Define a duração mínima de trabalho a ser reservada para a primeira programação de trabalho da tarefa (em minutos). Tipo: inteiro Valor padrão: 60
Agrupamento dinâmico antes da Agendamento dinâmico	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes de executar o agendamento dinâmico. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Habilitar o recurso de atribuição de tarefa ao agente com tempo de viagem dentro do limite	work.management.enable.optimizing.travel	Habilita o agendamento dinâmico para atribuir tarefas de ordem de serviço ao agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Atribuir tarefa ao agente com tempo de viagem dentro do limite em minutos	work.management.travel.time.threshold.minutes	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema para agendamento dinâmico

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Permitir que o Agendamento dinâmico use somente agendamento de trabalho/ WFO	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	Habilita a programação de trabalho padrão a ser usada ao programar agentes com agendamento dinâmico e otimização da força de trabalho. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: verdadeiro

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

O agendamento dinâmico usa os valores do campo **Data de início da janela** e **Data de término da janela** na tarefa de ordem de serviço para programar tarefas. Além disso, as propriedades do sistema, as regras de negócio e os client scripts são considerados durante a instalação e a configuração.

- Se as datas de início e término da janela estiverem presentes nas tarefas de ordem de serviço, o agendamento dinâmico usará essas datas.
- Se a tarefa tiver uma data de início de janela, mas a data tiver passado, o agendamento dinâmico usará a data e hora atuais para este valor.
- Se a tarefa tiver uma data de início na janela, mas não tiver uma data de término na janela, o agendamento dinâmico usará a propriedade com.snc.wm.wo.task_window_day para determinar esse valor.
- Se a tarefa não tiver uma data de início na janela, mas tiver uma data de término na janela, o agendamento dinâmico usará a hora atual para este valor.
- Se a tarefa não tiver uma data de início de janela nem uma data de término de janela, o agendamento dinâmico usará a hora e a data atuais para o início da janela e a propriedade com.snc.wm.wo.task_window_day para o fim da janela.
- Se uma tarefa for criada, a data de término da janela será preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócio Preencher o fim da janela com base no ANS para as tabelas ANS de tarefa [task_sla] e Tarefa de ordem de serviço [wm_task] e o script do cliente Calcular fim da janela devem ser definidos como verdadeiro.
- Se uma tarefa for criada e a janela fixa estiver habilitada, as regras de negócio e os client scripts não serão executados e a hora de término da janela não será atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um ANS associado à ordem de serviço, a hora de término da janela será preenchida com base no compromisso e não no ANS.

O campo **Data de início da janela** é atualizado com base na data de entrega da ordem de transferência somente para as ordens de serviço que não estão atribuídas. A regra de negócio **Sincronizar tempo de entrega com WOT** deve ser definida como **Verdadeira**. Para várias ordens de transferência que contêm requisitos de peça obrigatórios, a **data de início da janela** é definida como a hora de entrega mais recente da(s) ordem(ns) de transferência. A data de início da janela é atualizada com base nas ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
A data de início da janela não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for uma ou mais das seguintes:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O fim da janela está preenchido e é anterior à data de entrega.

Tópicos relacionados

Exemplo - Agendamento dinâmico

Configurar agendamento dinâmico

Exemplo - Agendamento dinâmico

Explore como o Agendamento dinâmico prioriza o melhor agente para uma tarefa, com foco nos principais critérios de correspondência.

Considere um cenário em que todos os agentes de campo trabalham na mesma região. Como todos os agentes sempre estarão à mesma distância relativa de uma tarefa, a disponibilidade para executar uma tarefa é o critério mais importante, seguido pelos requisitos de peças correspondentes.

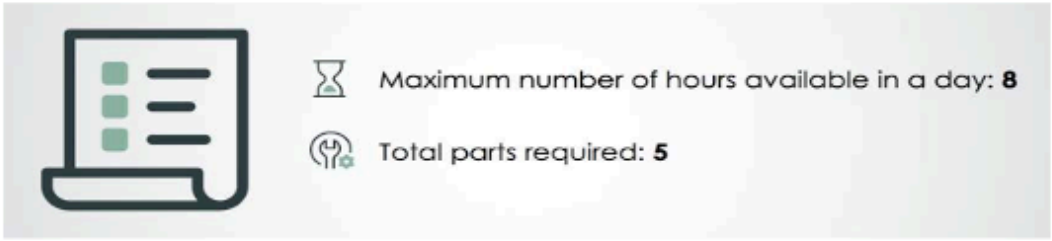
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 infográfico a seguir ajuda a entender como o agendamento dinâmico usa a ponderação para determinar o melhor agente a ser atribuído a uma

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Tradução automática

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

Considerar a distância da tarefa, além dos critérios de correspondência

Considere como o cálculo mudaria se os agentes de campo não estivessem todos na mesma região pequena. Quando a distância é importante, os critérios de correspondência **Distância atual da tarefa** ou **Distância da tarefa** podem ser usados. Esses critérios de distância dos critérios da tarefa são diferentes dos outros critérios porque quanto mais próximo o agente de campo estiver da tarefa, melhor. Portanto, ao contrário dos outros critérios, um número menor aqui é melhor do que um número maior. Quanto menos, melhor é o ajuste necessário para fazer uma comparação verdadeira das pontuações resultantes. Um ajuste é feito subtraindo a pontuação de um (1) para qualquer critério usando o método de classificação Quanto menos, melhor.

Nota:
O cálculo**da distância da tarefa** ocorre nas inclusões de script **LocationFromTask** e o cálculo **da distância atual da tarefa** ocorre nas inclusões de script **CurrentLocationFromTask**. Este cálculo usa a latitude e a longitude da tarefa e as compara com a latitude e a longitude do agente, conforme expresso em milhas.

Tópicos relacionados

Configurar agendamento dinâmico

Configurar agendamento dinâmico

O Agendamento dinâmico permite a atribuição automática de tarefas a agentes de campo com base em regras e configurações predefinidas. Este recurso ajuda a simplificar a distribuição de tarefas, verificando se as tarefas corretas foram atribuídas aos agentes mais adequados, otimizando o tempo de viagem, a correspondência de habilidades e a prioridade da tarefa.

Antes de Iniciar

- Selecione o agendamento dinâmico como o método de atribuição de tarefa preferencial. Isso verifica se as tarefas são atribuídas automaticamente aos agentes de campo com base em critérios e regras predefinidos. Para obter mais informações, consulte método de atribuição de tarefa.
- Configure os cronogramas dos agentes para que o agendamento dinâmico verifique sistematicamente a alocação ideal de tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurar cronogramas de agente para agendamento dinâmico.
- Revise as propriedades e outros componentes instalados relacionados ao agendamento dinâmico. Personalize as configurações para alinhá-las aos requisitos específicos da sua organização. Para obter mais informações, consulte Revisão das propriedades e componentes do sistema para Agendamento dinâmico.
- Verifique para configurar o tempo de viagem e o cálculo de distância para determinar como o sistema calcula o tempo estimado de viagem e a distância de um agente até um local de tarefa. Você pode escolher entre usar a API do Google Maps para estimativas de viagem em tempo real ou estimativas lineares com base nas configurações da propriedade de geolocalização.
  - Se a propriedade de geolocalização Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem estiver habilitada, escolha entre usar a API do Google Maps ou estimativas lineares.
  - Se a propriedade de geolocalização Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem estiver desativada, o sistema considerará o valor do campo Duração estimada da viagem da tarefa de ordem de serviço.

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

Por padrão, a configuração de agendamento dinâmico para ordem de serviço está disponível com o plug-in de agendamento dinâmico. Você pode modificar a configuração conforme necessário ou usar como modelo para criar sua configuração personalizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Atualize uma configuração de trabalho existente ou crie uma.
   Este campo só aparecerá se você tiver o plug-in instalado. Para obter mais informações, consulte Como definir Serviço de campo configurações de trabalho.
3. Selecione a tabela de tarefas que o agendamento dinâmico usa para atribuir tarefas a agentes.
   A tabela padrão é Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Agendamento dinâmico pode ter somente uma configuração para cada tabela de tarefas.
4. **Opcional:** Marque a caixa de seleção Cancelar **atribuição** para permitir que o agendamento dinâmico cancele a atribuição de uma tarefa atribuída anteriormente e atribua uma tarefa de prioridade mais alta com base nas regras de ordenação de tarefas.
   Quando esta opção não estiver selecionada, a lista relacionada **a Restrições de não atribuição** não ficará visível no formulário.
5. Selecione a **Programação de trabalho do agente padrão**.
   Configure a ordem na qual o agendamento dinâmico determina a programação de trabalho de um agente - a programação de trabalho específica do agente, a programação especificada no registro do usuário do agente, a programação de trabalho do agente padrão selecionada nesta configuração ou a programação padrão das 8h às 17h.
6. Defina **Considerar associação de territórios** para considerar ou ignorar a associação de territórios do agente para atribuir tarefas.
   Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de territórios de serviço de campo está habilitado.
7. Na lista relacionada **Filtros de tarefa**, adicione um filtro de tarefa, modifique um filtro de tarefa existente ou adicione um novo filtro.
   Os filtros de tarefa ajudam a identificar quais tarefas devem ser atribuídas usando o agendamento dinâmico. No filtro, você pode definir critérios para corresponder tarefas com os agentes mais adequados. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico.
8. Na lista relacionada **Regras de ordenação de tarefas**, adicione uma nova regra de ordenação de tarefa ou modifique uma regra existente.
   As regras de ordenação de tarefas ajudam a determinar a ordem das tarefas. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de ordenação de tarefas.
9. **Opcional:** Na lista relacionada **Restrições de não atribuição**, adicione ou modifique critérios para tarefas não atribuídas.
   Isso permite que o sistema libere agentes para tarefas de maior prioridade quando necessário. Para obter mais informações, consulte Criar uma restrição de não atribuição de tarefa.
10. Selecione **Atualizar**.
11. Selecione **Validar configuração** para validar a configuração de agendamento dinâmico.
    Uma mensagem informativa aparecerá na parte superior do formulário Configuração de agendamento dinâmico se a configuração for válida.

Resultado

O agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente a agentes de campo com base nas regras e cronogramas definidos.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para atribuir técnicos preferenciais a tarefas
- Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para ignorar técnicos excluídos
- Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando o agendamento dinâmico

Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico

Os filtros de tarefa permitem definir critérios para selecionar e atribuir tarefas aos agentes mais adequados usando o agendamento dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de tarefa ajudam a refinar como as tarefas são atribuídas aos agentes mais adequados. Você pode usar os filtros padrão fornecidos pelo plug-in Agendamento dinâmico ou criar filtros personalizados adaptados às necessidades específicas da sua organização.

O Agendamento dinâmico, quando combinado com a Atribuição automática e a Atribuição imediata, oferece flexibilidade na alocação de tarefas. As tarefas podem ser atribuídas instantaneamente ou em intervalos programados, dependendo da sua configuração.

A tabela a seguir explica como o Agendamento dinâmico se comporta com diferentes combinações de configurações de atribuição automática e atribuição imediata. Essas opções permitem equilibrar a atribuição de tarefa automatizada com o controle manual.

Atribuição automática	Atribuição imediata	Resultado
Habilitado	Habilitado	O Agendamento dinâmico é executado instantaneamente, atribuindo tarefas automaticamente aos agentes de campo.
Habilitado	Desativado	A Agendamento dinâmico é executada, adicionando tarefas a um lote programado. As tarefas são atribuídas aos agentes em intervalos regulares.
Desativado	Desativado	O expedidor aciona manualmente o Agendamento dinâmico e as tarefas são enviadas de volta para confirmação antes da atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Filtros de tarefa**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Filtro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Filtro de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro de tarefa.
Ativo	Selecione para ativar o filtro de tarefa.
Ordem de Execução	Defina a prioridade do filtro. Filtros com valores de ordem de execução mais baixos são aplicados primeiro, criando a lista de tarefas inicial. Valores mais altos refinam ainda mais a lista. Por exemplo, os filtros para tarefas de manutenção têm uma ordem inferior aos filtros para tarefas pendentes de expedição ou compromisso.
Tabela	Selecione a tabela de tarefas (por exemplo, Tarefa de ordem de serviço) à qual este filtro será aplicado.
Condições	Especifique as condições que identificarão quais tarefas serão incluídas no filtro.
Tipo de recurso	Escolha se as tarefas devem ser atribuídas a usuários individuais ou a equipes. Selecione Usuário [sys_user] para agentes individuais ou Equipe [wm_crew] para equipes.
Atribuição automática	Selecione para atribuir tarefas automaticamente. O campo **Frequência de atribuição automática** aparece quando este campo é selecionado.
Frequência de atribuição automática	Escolha a frequência de atribuição automática: ○ Imediato: as tarefas são atribuídas assim que estão prontas. ○ Intervalo: as tarefas são atribuídas em intervalos regulares definidos por você. Se você selecionar **Intervalo**, o campo **Intervalo de atribuição automática** será exibido.
Intervalo de atribuição automática	Defina o intervalo (em minutos) para a frequência com que as tarefas devem ser atribuídas automaticamente. O filtro de tarefa com um valor de Ordem de Execução mais alto deve ter um intervalo maior do que um filtro de tarefa com um valor de Ordem de Execução mais baixo.

4. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, escolha os critérios que serão usados para avaliar e identificar agentes adequados para cada tarefa.

   a. Atribua um peso a cada critério com base em sua importância.

   Nota:
   Por padrão, cada critério de correspondência tem um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes ou atribuir um peso menor aos critérios menos importantes.

   b. Selecione um método de classificação para os critérios de correspondência selecionados.

   Nota:
   Use **Mais é Melhor** para a disponibilidade do agente, já que mais disponibilidade é preferencial. Use **Menos é Melhor** ao selecionar um agente com base no número de tarefas atribuídas, já que menos tarefas são preferenciais

   Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir tarefas.

5. Clique em **Salvar**.

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

Resultado

O filtro de tarefa está pronto para uso no processo de agendamento dinâmico, otimizando as atribuições de tarefa com base em seus critérios e preferências definidos. O agendamento dinâmico usa a seguinte fórmula para calcular a classificação ou a pontuação do agente multiplicando a classificação de cada critério pelo respectivo peso, dividindo pelo peso total de todos os critérios e somando os resultados.

```
(Criteria_1_rating * Criteria_1_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_2_rating * Criteria_2_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_3_rating * Criteria_3_weight) / total_criterion_weight = agent_rank/score
```

O que Fazer Depois

Criar uma regra de ordenação de tarefas

Critérios de correspondência para atribuir tarefas

O Agendamento dinâmico usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Os critérios de correspondência são usados por outras aplicações da ServiceNow. Por exemplo, os critérios de correspondência "Casos atribuídos" se aplicam à tabela Caso [sn_customerservice_case] e são usados pelo Customer Service Management (CSM). Qualquer critério pode ser copiado, renomeado e configurado para uso em outras tabelas, como a tabela de tarefas de ordem de serviço. Certifique-se de testar todas as mudanças de configuração completamente. Existem três tipos de critérios de correspondência:

- Correspondência simples: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- Agregar: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- Com script: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Agentes com a maioria das peças	Identifique os agentes com o maior número de peças necessárias usando o agendamento dinâmico.	Com script	Tarefa
Casos Atribuídos	Calcula a carga de trabalho com base em todos os casos atribuídos (todas as prioridades P1, P2, P3 etc.). A classificação geral do agente diminui com mais casos atribuídos. Quanto mais casos atribuídos, menor será a contribuição para a classificação geral do agente.	Agregado	sn_customerservice_case
Disponibilidade Hoje	Determina a disponibilidade com	Com script	Tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	base na programação, no fuso horário de sobreposição e na hora atual. A disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e na folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.		
Atribuição consistente para tarefas de SM	Atribui tarefas de ordem de serviço com a mesma ordem de serviço primária ao mesmo agente. Garante a consistência de atribuição em todos os agentes correspondentes.	Com script	sm_task
Distância atual da tarefa	Considera a distância dos agentes do local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da tarefa	Avalia a distância do agente ao local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da tarefa com exclusão de raio	Classifica os agentes com base no local mais próximo para executar o trabalho, excluindo aqueles fora do raio definido.	Com script	Tarefa
Filtrar agentes fora do turno	Exclui agentes que não estão disponíveis com base na programação ou em eventos de licença.	Com script	wm_task
Ignorar Técnico Excluído	Impede a atribuição automática de técnicos excluídos a tarefas de ordem de serviço associadas a contas específicas. Os técnicos excluídos não serão atribuídos se a tarefa de ordem de serviço estiver associada a uma conta da qual o técnico foi excluído.	Com script	wm_task
Ignorar Técnico Rejeitado	Evita a reatribuição de tarefas a técnicos que rejeitaram recentemente	Com script	wm_task

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	a mesma tarefa. A propriedade do sistema work.management.rejected.technician.duration determina o período de tempo desde quando um técnico rejeitou uma tarefa até quando essa tarefa pode ser reatribuída automaticamente ao mesmo técnico.		
Último Atribuído	Prioriza os agentes com base no trabalho atribuído mais recentemente para equilibrar a carga de trabalho. Para equilibrar o trabalho atribuído, priorize o agente com base no último trabalho atribuído.	Com script	tarefa
Peças correspondentes obrigatórias para programação dinâmica	Atribuindo somente os agentes com as peças obrigatórias. Classifica os agentes com base na disponibilidade de peças obrigatórias necessárias para o trabalho.	Com script	tarefa
Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base na disponibilidade de habilidades obrigatórias e opcionais definidas em Habilidades da tarefa que são necessárias para a tarefa. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.	Com script	tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	Nota: Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.		
Habilidades correspondentes	Avalia a disponibilidade com base nas habilidades que correspondem aos requisitos da tarefa. A classificação do agente aumenta com mais habilidades correspondentes.	Com script	tarefa
Nível de lacuna de habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base no número de habilidades e níveis de habilidade, usando o método "menos é melhor". Priorize os agentes com o nível de habilidade suficiente sobre os agentes com excesso de habilidades para a tarefa.	Com script	tarefa
Priorizar técnicos preferenciais	Atribui tarefas com base nos técnicos que têm a preferência para trabalhar em uma conta do cliente.	Com script	wm_task
Exclusão de raio	Classifica os agentes com base no raio definido, excluindo aqueles fora do raio.	Com script	tarefa
Classificar técnicos preferenciais	Identifica os técnicos preferenciais para trabalhar em uma conta	Com script	tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	de cliente usando o agendamento dinâmico.		
Sobreposição de fuso horário	Classifica os agentes com base na sobreposição de fuso horário com o local da tarefa.	Com script	tarefa
Habilidades correspondentes na equipe obrigatórias para Agendamento dinâmico **Nota:** Requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Faça a correspondência de habilidades obrigatórias para uma tarefa de equipe com equipes com agentes que tenham essas habilidades.	Com script	wm_crew
Lacuna de nível de habilidade da equipe para agendamento dinâmico **Nota:** Requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Corresponda níveis de habilidade obrigatórios para uma tarefa de equipe a equipes com agentes que tenham habilidades no nível necessário.	Com script	wm_crew
Habilidades correspondentes na equipe **Nota:** Requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Combine as equipes com as habilidades listadas na tarefa de ordem de serviço e atribua a tarefa a essa equipe.	Com script	wm_crew
Habilidades da equipe correspondentes aos requisitos de recursos da tarefa	Combine as equipes com as habilidades listadas nos requisitos de recursos e atribua a tarefa com esses	Com script	wm_crew

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Nota: Requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	requisitos de recursos a essa equipe.		
Distância da equipe da tarefa **Nota:** Requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Avalia a distância da equipe do local da tarefa.	Com script	wm_crew
Critérios de correspondência de eficiência do agente para Agendamento dinâmico **Nota:** Precisa do plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency) para ser ativado.	Atribui uma tarefa de ordem de serviço a um agente correspondendo os Eficiência do agente critérios especificados na tarefa de ordem de serviço com os critérios de eficiência do agente.	Com script	wm_task

Como parte da seleção dos critérios de correspondência, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério individual:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

Tradução automática

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

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos** têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O Agendamento dinâmico adiciona os valores dos critérios de correspondência e seus respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

Tradução automática

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

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Casos atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Casos atribuídos**: `2/26 = 0,0769` (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Criar uma regra de ordenação de tarefas

O agendamento dinâmico usa regras de ordenação de tarefas para priorizar e organizar tarefas com eficácia. Essas regras garantem que as tarefas sejam tratadas na sequência correta, ajudando a simplificar as operações de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de ordenação de tarefas permitem que você controle como as tarefas são priorizadas durante a programação. Ao definir regras, você pode garantir que as tarefas mais críticas sejam tratadas primeiro e que as tarefas sejam ordenadas com base nas necessidades específicas da sua organização. Várias regras podem ser criadas e aplicadas em sequência, com base na ordem de execução, para oferecer o máximo de flexibilidade e precisão.

Como as regras de ordenação de tarefas funcionam:

- Ordem de execução: as regras são avaliadas em ordem, com a regra com o menor valor de execução tendo precedência.
  - Por exemplo, você pode criar uma regra que priorize tarefas por urgência (P1, P2, P3).
  - Outra regra pode ser aplicada para organizar tarefas com a mesma prioridade pela data de vencimento do ANS.
- Dependências de tarefa: as dependências de tarefa podem substituir as regras de ordenação de tarefas para garantir o fluxo de tarefas adequado.
  - Se uma tarefa predecessora for reatribuída e uma tarefa sucessora for atribuída, a tarefa predecessora será programada antes do início da tarefa sucessora.
  - Se uma tarefa predecessora não estiver atribuída, a tarefa sucessora permanecerá não atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma tarefa predecessora for atribuída, a tarefa sucessora aguardará até que a tarefa predecessora seja concluída.
- Se uma tarefa predecessora tiver uma prioridade mais baixa, a tarefa sucessora aguardará até que a tarefa predecessora seja atribuída.

Nota:

O agendamento dinâmico só oferece suporte à dependência de tarefa avançada Concluir para Iniciar sem tempo de atraso máximo ou mínimo. Outros tipos de dependências de tarefa serão ignorados.

Tipos de regras de ordenação de tarefas:

- **Regra simples**
  - Classifica as tarefas com base em um campo selecionado na tabela de tarefas.
  - Escolha a ordem de classificação crescente ou decrescente.
- **Regra avançada**
  - Classifica as tarefas com base nas seleções de duas tabelas não relacionadas.
  - Requer um campo de referência para conectar a tabela de tarefas e outra tabela. Por exemplo, você pode classificar tarefas de ordem de serviço com base em SLAs armazenados na tabela ANS de tarefa.

Regras de ordenação baseadas em prioridade: o agendamento dinâmico fornece duas regras de ordenação baseadas em prioridade.

- Prioridade da tarefa de ordem de serviço: usa a prioridade da tarefa para determinar a ordem das tarefas, com uma ordem de execução padrão de 100.
- Prioridade da ordem de serviço: usa a prioridade geral da ordem de serviço para determinar a ordem da tarefa, com uma ordem de execução padrão de 200.

Nota:

Por padrão, as regras de ordenação de tarefas são ignoradas durante a programação para evitar possíveis problemas de desempenho. Se o número de tarefas retornadas da condição de filtro de tarefa for muito grande, a aplicação da ordenação de tarefas poderá resultar em atrasos significativos. Você pode habilitar manualmente as regras de ordenação de tarefas se os volumes de tarefa não afetarem o desempenho.

Casos de uso do mundo real:

- Assistência médica: priorize as tarefas de manutenção de equipamentos com base na criticidade dos dispositivos médicos.
- Fabricação: classifique as tarefas pelo custo do tempo de inatividade da máquina por hora para reduzir o impacto na produção.
- Varejo: use regras avançadas para priorizar tarefas por etapa, garantindo que as lojas de alto tráfego sejam atendidas primeiro.
- Utilitários: regras simples podem priorizar tarefas de emergência, como quedas de energia que afetam a infraestrutura crítica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Regras de ordenação de tarefas**, clique em **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.

3. Preencha os campos no formulário Regra de ordenação de tarefas, conforme necessário.

Formulário Regra de Ordenação de Tarefa

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de ordenação de tarefas.
Ordem de Execução	Especifique a ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A regra com o valor mais baixo determinará a ordem da tarefa inicial.
Config. de agendamento dinâmico	Selecione a configuração de agendamento dinâmico à qual esta regra de ordenação se aplica.
Avançado	Selecione para criar uma regra de ordenação de tarefa avançada a partir de tabelas diferentes.
Tabela de Classificação	Escolha a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo Classificação	Selecione o campo que determinará a ordem das tarefas.
Ordem de Classificação	Escolha a ordem crescente (AZ) ou decrescente (ZA).
Campo de Tarefa	Especifique o campo no qual as tarefas serão classificadas.
Tabela de tarefas	Para uma regra de ordenação avançada, este campo exibe a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo de Tarefa de Conexão	Para regras avançadas, selecione o campo que vincula as tabelas.
Agregar Função	Para regras avançadas, escolha uma função agregada como MIN, MAX, COUNT etc.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra de ordenação de tarefas foi criada.

Resultado
O agendamento dinâmico usará esta regra para priorizar tarefas com base nos critérios que você definiu, garantindo que as tarefas de alta prioridade sejam programadas corretamente.

O que Fazer Depois
Criar uma restrição de não atribuição de tarefa

Criar uma restrição de não atribuição de tarefa

O agendamento dinâmico permite que você defina restrições de não atribuição que impedem que determinadas tarefas sejam canceladas, mesmo quando em prioridade mais baixa. Este recurso garante que tarefas críticas permaneçam atribuídas, com base em dependências ou urgência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As restrições de não atribuição ajudam a controlar quando as tarefas podem ou não ser canceladas, garantindo que as tarefas essenciais permaneçam atribuídas. Isso evita

Tradução automática

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

interrupções, especialmente quando as tarefas têm dependências ou são sensíveis ao tempo. Por exemplo, uma tarefa que está se aproximando da violação de ANS ou uma que requer peças fornecidas não deve ter a atribuição cancelada, independentemente de sua prioridade relativa nas regras de ordenação de tarefas.

O agendamento dinâmico oferece três restrições de não atribuição predefinidas:

1. Tarefa com downstream: evita o cancelamento da atribuição se a tarefa tiver tarefas descendentes que dependem dela.
2. Violaria o ANS nas próximas 5 horas: evita o cancelamento da atribuição se o Acordo de nível de serviço (ANS) da tarefa expirar dentro de cinco horas.
3. Peça fornecida: evita o cancelamento da atribuição se uma ou mais peças necessárias para a tarefa já tiverem sido fornecidas.

Habilitar a opção de não atribuição na configuração de Agendamento dinâmico permite que o sistema cancele a atribuição de tarefas em favor de tarefas mais importantes (conforme determinado pelas regras de ordenação de tarefas). No entanto, as restrições de não atribuição podem impedir que tarefas específicas sejam canceladas, mesmo se a tarefa tiver prioridade mais baixa. Se uma tarefa não estiver atribuída e tiver tarefas descendentes, as tarefas descendentes também não serão atribuídas e serão adicionadas à fila de expedição pendente.

Casos de uso do mundo real:

- Assistência médica: evite a não atribuição de tarefas críticas de manutenção de equipamentos médicos que se aproximam de uma violação de ANS.
- Fabricação: bloqueie a não atribuição de tarefas que tenham peças fornecidas, garantindo que os recursos sejam usados com eficiência.
- Utilitários: mantenha as tarefas de reparo de emergência atribuídas quando as dependências descendentes estiverem envolvidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Restrições de não atribuição**, clique em **Novo**.
3. Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Restrição**.
4. Na lista Restrições, clique em **Novo**.
5. Preencha os campos no formulário Restrição, conforme necessário.

Fomulário de restrição

Campo	Descrição
Nome	O nome da restrição.
Tabela de tarefas	Selecione a tabela de tarefas à qual esta restrição se aplica.
Tipo	Escolha o tipo de restrição. ○ **Simples**: defina uma restrição simples selecionando uma tabela, um campo de tarefa e uma ou mais condições de filtro. ○ **Avançado**: defina uma restrição avançada criando um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Tabela de Restrição	Especifique a tabela usada para definir a restrição em uma tarefa.
Campo de Tarefa	Selecione o campo de tarefa ao qual esta restrição se aplica.
Condição de Restrição	Quando esta condição é verdadeira, ela impede a reatribuição ou não atribuição de tarefas.
Script de Restrição	Se estiver usando uma restrição avançada, crie um script para definir os detalhes da restrição.

6. Clique em **Enviar**.
   A restrição é salva e retorna para o formulário Restrição de não atribuição.
7. Clique em **Enviar**.
   A restrição está ativa e foi adicionada à configuração na lista relacionada **Restrições de não atribuição**.

Resultado

Esta restrição impedirá o cancelamento da atribuição de tarefas com base nas condições especificadas, garantindo que as tarefas não sejam canceladas, mesmo que tenham menor importância de acordo com as regras de ordenação de tarefas.

Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para atribuir técnicos preferenciais a tarefas

Atribua automaticamente agentes Serviço de campo preferenciais a tarefas de ordem de serviço para que o técnico correto seja atribuído à tarefa. Se um agente Serviço de campo não for adequado para uma tarefa, você também poderá excluí-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de agendamento dinâmico OrderTask de ordem de serviço**.
3. Na guia **Filtros de tarefa**, adicione os critérios **Priorizar técnicos preferenciais e secundários** e **Classificar técnicos preferenciais e secundários**aos filtros de tarefa.
   Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Atribuir agentes preferenciais a tarefas

Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para ignorar técnicos excluídos

Adicione filtros de tarefa de agendamento dinâmico para garantir que as tarefas de ordem de serviço não sejam atribuídas a agentes excluídos da conta do cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o agendamento dinâmico esteja selecionado como método de atribuição para tarefas.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Expedidores ou gerentes podem substituir exclusões a qualquer momento, atribuindo manualmente tarefas de ordem de serviço a técnicos excluídos. Uma mensagem de aviso será exibida informando que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída a um agente excluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de agendamento dinâmico OrderTask de ordem de serviço**.
3. Na guia **Filtros de tarefa**, adicione o critério **Ignorar técnico excluído** aos filtros de tarefa.
   Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Criar um filtro de tarefa para agendamento dinâmico
4. Selecione **Atualizar**.
   Os critérios de correspondência de agendamento dinâmico excluem os agentes excluídos de uma conta específica quando as tarefas de ordem de serviço são atribuídas usando qualquer um dos seguintes métodos:
   - Atribuição automática
   - Gerenciar compromissos

Tópicos relacionados

Configurar a Gestão de serviços de campo para usar o agendamento dinâmico

Criar um filtro de tarefa

Excluir Serviço de campo agentes de tarefas de ordem de serviço atribuídas

Configuração de recomendações de tarefas inteligentes

Recomende tarefas com eficiência aos agentes usando as Recomendações de tarefas inteligentes, um recurso que alinha as tarefas com os agentes com base em políticas predefinidas e condições de filtragem. Determine as aplicações por meio das quais você pode acessar recomendações de tarefas.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar as Recomendações de tarefas inteligentes são:

1. Criar uma política: defina uma política que rege se uma tarefa deve ser recomendada para um agente selecionado. Esta política é essencial para confirmar que as tarefas certas são correspondidas com os agentes certos. Para obter mais informações, consulte Criar políticas de recomendação de tarefa.
2. Mapear a política para aplicações: associe sua política a aplicações específicas para permitir que expedidores ou agentes utilizem o recurso de recomendação de tarefa nessas aplicações. Esta associação confirma que as recomendações estão acessíveis onde são mais necessárias. Para obter mais informações, consulte Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa inteligente.
3. Definir critérios de recomendação opcionais: melhore a precisão das recomendações de tarefa definindo critérios adicionais. Esses critérios são divididos em duas categorias. Para obter mais informações, consulte Critérios de recomendação predefinidos.
   - As restrições de filtragem eliminam as tarefas que não atendem às restrições definidas.
   - Os critérios de classificação classificam as tarefas e aplicam uma pontuação apropriada.

Tradução automática

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

- Definir critérios de recomendação opcionais: melhore a precisão das recomendações de tarefa definindo critérios adicionais. Esses critérios são divididos em duas categorias:

  Nota:
  Os critérios de recomendação personalizados são definidos por inclusões de script. Para obter mais informações, consulte Como fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada.

Ativar recomendação de tarefa inteligente

Ative o plug-in Recomendação de tarefa inteligente(com.snc_task_recommendations) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Serviço de campo O recurso Recomendação de tarefa inteligente requer os seguintes plug-ins:

- Recomendação de tarefa inteligente (com.snc_task_recommendations): fornece scripts, configurações e pontos de extensão padrão da estrutura de recomendação de tarefa básica.
- Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefas inteligentes (com.snc.fsm_task_recommendations): fornece implementação e configuração específicas para Gestão de serviços de campo, que inclui restrições de filtro padrão, critérios de classificação e Gestão de serviços de campo pontos de extensão.

Certifique-se de que o plug-in Gestão de serviços de campo esteja ativado antes de instalar Serviço de campo a Recomendação de tarefa inteligente. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

3. **Opcional:** Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **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.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma 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.

Criar políticas de recomendação de tarefa

Crie políticas para recomendar as melhores tarefas de ordem de serviço disponíveis para os agentes com base nas regras e condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a política de recomendação de tarefa padrão padrão ou criar uma nova política. As etapas a seguir explicam como você pode criar uma política.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome de exibição da política de recomendação de tarefa.
Nome	Nome da política de recomendação de tarefa armazenada na tabela wm_task.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Aplicável a	Aplicações compatíveis com a política.
Módulo da aplicação	Módulo da aplicação no qual a política existe.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Ativo	Opção para indicar se a política está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.

4. No campo **Condição de consulta**, adicione condições de filtro para recomendar tarefas.
   a. Para recomendar as tarefas com melhor correspondência que estão no estado Expedição pendente a um agente, clique em **Adicionar condição de filtro** e crie a condição.
   Por exemplo, **[Estado] [é] [Envio pendente] E [Ativo] [é] [verdadeiro]**.
   b. Para aplicar um conjunto de condições alternativo à consulta, clique em **Adicionar cláusula "OU"** e adicione condições para o segundo conjunto.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

A política de recomendação foi criada com sucesso. A política tem as listas relacionadas a Restrições de filtragem e Critérios de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Você pode personalizar restrições de filtro opcionais e critérios de classificação. Para obter mais informações, consulte Criar uma restrição de filtro ou critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa.

Criar uma restrição de filtro ou critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa

Defina restrições de filtragem ou critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Filtre as melhores tarefas correspondentes para o agente com base nas regras de ordenação de filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Abra uma política na lista.
3. Para criar uma restrição de filtro ou critérios de classificação, siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma restrição de filtro, clique em **Novo** na lista relacionada Restrições de filtragem.
   - Para criar critérios de classificação, clique em **Novo** na lista relacionada Critérios de classificação.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Política de recomendação de tarefa	Nome da política de recomendação de tarefa para a qual você está definindo os critérios.
Critérios de recomendação	Critérios de recomendação para os quais esses critérios atuam como uma entrada.
Ordem	Ordem na qual esses critérios são avaliados.
Aplicação	Nome da aplicação.
Ponderação	Peso da restrição de filtragem. Atribua um peso maior aos critérios que são mais importantes.
Método de classificação	Método para classificar os critérios. Estas são as opções: ○ **Quanto mais, melhor:** ao definir a classificação, um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade de habilidades é melhor ao determinar a classificação da tarefa. ○ **Quanto menos, melhor:** ao definir a classificação, um valor mais baixo é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	melhor. Por exemplo, menos tempo de viagem é melhor ao determinar a classificação da tarefa.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O critério relacionado à política de recomendação de tarefa foi criado com sucesso. O critério é adicionado à lista relacionada apropriada: Restrição de filtragem ou Critérios de classificação.

Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa inteligente

Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa. Forneça acesso a essas políticas nessas aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Espaço do expedidor e Mobile são mapeados para uma política de recomendação de tarefa.

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Aplicabilidades de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aplicabilidade de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome de exibição da aplicação de recomendação.
Nome	Nome da aplicação de recomendação.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Módulo da aplicação	Módulo da aplicação. Este campo é definido automaticamente como **Gestão de serviços de campo**.
Ativo	Opção para indicar se a aplicação está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.
Política de recomendação de tarefa padrão	A política de recomendação de tarefa padrão para esta aplicação.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.

4. Clique em **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.

Tópicos relacionados

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes usando a Recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Criar critérios de recomendação personalizados

Defina os critérios de recomendação que as políticas podem usar para classificar ou avaliar tarefas para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Alguns critérios de recomendação predefinidos são fornecidos para você. Para obter mais informações, consulte Critérios de recomendação predefinidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Critérios de recomendação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Critérios de recomendação

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome de exibição do critério de recomendação.
Nome	Nome do critério de recomendação.
Tabela pré-buscada	A tabela pré-buscada selecionada para o critério de recomendação.
Campos pré-buscados	Compatível com campos pré-buscados da tabela pré-buscada.
Tipo	Tipo de critério, filtro ou classificação.
Aplicação	A aplicação que contém este registro.
Módulo da aplicação	O valor padrão é Gestão de serviços de campo.

4. No campo **Script**, insira o script que você deseja executar ao recomendar tarefas para o agente.

Example

Por exemplo, o script a seguir calcula a distância entre o local atual do agente e o local da tarefa.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

Para obter informações sobre requisitos de script personalizado, consulte Como fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada.

5. Clique em **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.

Resultado
O critério de recomendação é criado com sucesso e classificado no grupo Restrições de filtragem ou Critérios de classificação com base no tipo selecionado.

Como fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada

Diretrizes para criar scripts em critérios de recomendação para uma política de recomendação de tarefa inteligente.

Objeto de retorno do script de personalização

Seu script deve retornar um objeto JavaScript em um formulário mínimo da seguinte forma:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 ...
}
```

Para restrições de filtro, defina a classificação de objetos de retorno como um para unificar o resultado da restrição de filtro dos critérios de recomendação usando `sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your object);` método.

Para normalizar o resultado da classificação dos critérios de classificação, o objeto JavaScript de retorno deve incluir informações de normalização.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  ...
}
```

Para critérios de classificação, o objeto de retorno pode conter dados para normalização final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Se seus scripts incluírem dados de normalização, você poderá consultar as inclusões de script padrão nos critérios de recomendação predefinidos:

- O agente de exclusão de tarefas de restrição de filtragem não pode viajar para: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Os critérios de classificação Distância da tarefa: `rankTaskOnDistance()`

Script personalizado nos critérios de recomendação

O exemplo a seguir mostra como escrever um script para os critérios de recomendação.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

A configuração de exemplo a seguir fornece uma restrição de filtro "distância da tarefa".

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Nota:
Não substitua a `regra` de palavra-chave da aplicação de recomendação de tarefaResultar no script por outras palavras. Caso contrário, a aplicação não poderá processar o resultado da execução da regra.

Configuração da Otimização de rota

A otimização de rotas é essencial para melhorar a alocação de recursos na gestão de serviços de campo. Ele reordena estrategicamente as tarefas para reduzir o tempo de viagem dos agentes de campo, aprimorando a produtividade e o atendimento ao cliente.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a Otimização de rota são:

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** e defina o valor como verdadeiro. Isso habilita a Otimização de rota e exibe a opção **Otimizar rota** no Espaço do expedidor.
2. Para usar recursos de otimização de rota no Espaço do expedidor, faça o seguinte:
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** e certifique-se de que todas as configurações sejam feitas dentro do escopo da aplicação "Espaço configurável do expedidor da Gestão de serviços de campo".
   - Certifique-se de que a propriedade `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` esteja habilitada.
   - Para otimizar pacotes de tarefas, habilite a propriedade `Otimização de rota para pacotes` (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).

Noções básicas sobre os modos de otimização de rota

Você deve selecionar a propriedade do sistema work.management.optimization.conflict_handling para evitar conflitos devido a tarefas de estouro ao otimizar a rota. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o 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.

A otimização de rota opera em três modos distintos, cada um projetado para lidar com cenários específicos:

1. Otimizar dentro do turno: reordena as tarefas em um único turno do agente para minimizar o tempo de viagem e, ao mesmo tempo, respeitar janelas de tempo de tarefa, pausas programadas e tarefas bloqueadas.
2. Estender em horas extras: ajusta as tarefas se um agente estiver atrasado, permitindo horas extras para garantir a conclusão da tarefa.
3. Cancelar se houver horas extras: tenta otimizar a rota, mas cancela a operação se isso resultar em exceder as horas extras permitidas.

Configuração de opções adicionais

Aprimore a otimização de rota com as seguintes opções de configuração:

1. Restrições de tarefa: garante que todas as tarefas permaneçam dentro das janelas de tempo de início/término (se isFixedWindow = verdadeiro) e evita mover tarefas bloqueadas.
2. Pausas e eventos: programe otimizações em torno de pausas planejadas ou eventos pessoais.
3. Estimativas de tempo de viagem: escolha entre usar uma API de mapas para obter um tempo de viagem preciso ou estimativas lineares para cálculos mais rápidos. Configure a chave de API de mapas se optar por ela.

Como personalizar as propriedades do sistema

Personalize a otimização de rota para atender a necessidades específicas configurando as seguintes propriedades:

1. Buffer de tempo entre tarefas: adicione um buffer de minutos extras entre tarefas para contabilizar atrasos inesperados.
2. Cálculo de tempo de viagem: selecione entre a API de mapas ou estimativas lineares com base em suas necessidades de precisão.
3. Horas de trabalho padrão: defina horários de início e término para agentes sem uma programação fixa.
4. Ajustes de tempo de viagem: ajuste os tempos de viagem adicionando porcentagens para considerar as incertezas, como o horário de rush.
5. Horários do horário de rush: especifique os períodos de horário de rush da manhã e da noite.
6. Opção de portagem: decida se as estradas com portagem devem ser incluídas no planeamento de rotas.

Gerenciando limites para volume de tarefas

O comportamento da otimização de rota é ajustado com base no número de tarefas:

- Menos de 15 tarefas: a otimização de rota completa é realizada, considerando todas as tarefas e viagens.
- Mais de 200 tarefas: o roteamento automático falha e uma mensagem de erro é exibida.
- Roteamento parcial: se nem todas as tarefas puderem ser acomodadas, um subconjunto menor será otimizado e as tarefas restantes serão revertidas para expedição pendente.

Tradução automática

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

Programar trabalho

O trabalho Otimizar roteamento de tarefas é executado diariamente às 3h, horário do sistema. Ajuste esta programação com base no fuso horário ou nas necessidades operacionais.

Client scripts não personalizáveis

Os client scripts para otimização de rota são pré-otimizados e executados em 4 a 6 segundos. Esses scripts não devem ser personalizados para garantir o desempenho ideal.

Opções adicionais de configuração de programação

Otimize a alocação de recursos e garanta a entrega de serviço oportuna com os recursos avançados de programação e expedição, projetados para gerenciar cargas de trabalho do técnico e priorizar tarefas de alta prioridade.

Como configurar o agrupamento de tarefas

Agrupe tarefas de ordem de serviço para manter tarefas semelhantes juntas.

Serviço de campo O agrupamento de tarefas permite que os expedidores criem, atribuam e gerenciem pacotes de tarefas de ordem de serviço. Pacotes de tarefas são grupos de tarefas de ordem de serviço. Os pacotes de tarefas funcionam de forma semelhante às tarefas de ordem de serviço e podem ser programados dinamicamente ou otimizados de rota da mesma maneira.

Agrupamento de tarefas dinâmicas

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas de ordem de serviço automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento de tarefas dinâmicas.

Ativação

Para obter informações sobre como ativar o Serviço de campo plug-in Agrupamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle), consulte Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Componentes

Para obter uma lista detalhada de componentes adicionados pelo Serviço de campo Agrupamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas.

Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas

Ative o plug-in Agrupamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A capacidade de agrupar tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor é instalada com o agrupamento de tarefas Serviço 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Agrupamento de tarefas Serviço de campo (com.snc.fsm_task_bundle) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Agrupamento de tarefas dinâmicas

Você pode criar políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente com o Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

O agrupamento dinâmico de tarefas permite que os administradores criem políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente de acordo com critérios personalizados.

Para obter informações sobre as políticas e regras instaladas com Serviço de campo o Empacotamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas.

Políticas

As políticas determinam quantas tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas por pacote, bem como a duração máxima dos pacotes.

Uma política consiste em várias regras. As políticas têm as seguintes restrições:

- Mínimo de dois registros por pacote.
- Máximo de 200 registros por pacote.
- Não há limite de regras por política.
- As políticas devem ter regras para serem executadas.
- As políticas devem ter qualificadores para serem executadas.

Qualificadores

Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são destinadas ao agrupamento. Por padrão, os qualificadores são baseados em grupos de atribuição. Se Serviço de campo Planejamento de territórios estiver ativo, os qualificadores serão baseados em territórios.

Os qualificadores têm as seguintes restrições:

- Os registros de qualificador podem conter apenas um tipo de qualificador por vez.
- Nenhum qualificador duplicado habilitado por 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.

Regras

As regras especificam os parâmetros para os quais as tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas.

Uma regra só pode ser atribuída a uma única política. As regras se aplicam somente se as tarefas atenderem às seguintes condições:

- Estão no estado **Rascunho**
- Não estão em um pacote
- Não é um pacote
- Não é uma tarefa do fornecedor
- Não tem horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não tem uma janela fixa
- Não tem subtarefas ou tarefas dependentes

Agendamento dinâmico e agrupamento dinâmico

Os administradores podem habilitar a propriedade **Agrupamento dinâmico antes do Agendamento dinâmico**(`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`) para garantir que os pacotes sejam gerados antes do Agendamento dinâmico.

Criar uma política de agrupamento de tarefas

Crie uma política de agrupamento de tarefas para aplicar várias regras para agrupar tarefas dinamicamente com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As políticas de agrupamento de tarefas são grupos de regras que determinam como as tarefas de ordem de serviço são agrupadas usando o agrupamento dinâmico. As políticas podem ser configuradas para atingir um intervalo mínimo e máximo de registros, bem como uma duração máxima por pacote. Os pacotes gerados por meio do agrupamento dinâmico não podem exceder 200 tarefas de ordem de serviço. As políticas devem ter um ou mais qualificadores para serem executadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Política de agrupamento de tarefas, preencha os campos.

Formulário Política de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da política.
Tipo de tarefa	Tabela de tipo de tarefa a ser aplicada às regras nesta 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.

Campos	Descrição
Ordem	Ordem de quando esta política é aplicada a uma tarefa em relação a outras políticas.
Ativo	Opção para tornar a política ativa ou inativa.
Classificar por	Determina como as subtarefas são classificadas antes do agrupamento.
Mínimo de registros	O número mínimo de registros habilitados por pacote.
Máximo de registros	O número máximo de registros habilitados por pacote.
Campo de duração	O tipo de duração que esta política deve ter como meta.
Duração máxima	A duração máxima por pacote de tarefas criado por esta política.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

As políticas exigem regras e qualificadores para serem executadas. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de agrupamento de tarefas e Adicionar qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas.

Depois que uma política é concluída, você pode programá-la ou executá-la manualmente. Para mais informações, confira Programar agrupamento de tarefas dinâmicas ou Executar uma política de agrupamento de tarefas manualmente.

Criar uma regra de agrupamento de tarefas

Crie uma regra de agrupamento de tarefas para agrupar tarefas dinamicamente de acordo com os parâmetros selecionados com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Para adicionar regras a qualquer política diferente da política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de agrupamento de tarefas podem ser aplicadas em tarefas somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Não estão em estado de rascunho
- Não faz parte de outro pacote
- Não é um pacote
- Não é uma tarefa do fornecedor
- Não deve ter horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não tem uma janela fixa
- Não tem tarefas dependentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Regras**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da regra.
Política	Política sob a qual esta regra está agrupada. **Nota:** Para adicionar regras a qualquer política diferente da política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.
Ordem	Ordem de quando esta regra é aplicada em relação a outras regras na política.
Ativo	Opção para tornar a regra ativa ou inativa.

4. Na seção Condições de agrupamento, use o construtor de condições para criar filtros de tarefa que definem as tarefas às quais esta regra se destina.
5. **Opcional:** Alterne **Avançado** para substituir o construtor de condições por um campo **Script**.
   Alternar **Avançado** substitui o construtor de condições pelo seguinte modelo:

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Selecione **Visualizar tarefas** para visualizar todas as tarefas afetadas pela sua regra.
7. Selecione **Enviar**.

Adicionar qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas

Adicione qualificadores às políticas de agrupamento de tarefas para definir se as políticas se aplicam a grupos de atribuição ou territórios com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Qualificadores são subcomponentes de políticas. Para obter mais informações sobre como criar uma política, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são destinadas ao agrupamento. Os qualificadores são necessários para que as políticas sejam executadas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Abra uma política existente.
3. Na lista relacionada **Qualificadores**, selecione **Novo**.
4. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - Insira um **Grupo de atribuição** para atribuir a política a um grupo de atribuição.
   - Insira um **território** para atribuir a política a um território.

   Nota:
   O grupo de atribuição aparece por padrão. Para substituir por **Território**, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
5. Selecione **Enviar**.

Programar agrupamento de tarefas dinâmicas

Programe o agrupamento dinâmico para ser executado em um horário especificado com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Programe e defina as condições usadas para agrupar tarefas de ordem de serviço dinamicamente. O script de programação considera somente tarefas no estado **Rascunho** ao empacotar.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra **Execução de agrupamento dinâmico de programação**.
3. Selecione **Ativo**.
4. **Opcional:** Selecione **Condicional** para definir as condições usadas para executar o agrupamento dinâmico. Alternar **Condicional** abre um campo de script **de condição** vazio.
5. Selecione um tipo de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Para obter mais informações sobre tipos de execução, consulte Executar automaticamente um script de sua escolha .

6. Selecione **Atualizar**.

Executar uma política de agrupamento de tarefas manualmente

As políticas de agrupamento de tarefas dinâmicas podem ser executadas manualmente a partir do registro de política com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Uma política deve ter os seguintes requisitos para ser executada manualmente:

- Regras válidas
- Qualificadores válidos

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione uma política existente.
3. Selecione **Agrupar agora**.

Configurando Agendamentos

Crie ou modifique e habilite a configuração da aplicação e as configurações de serviço individuais para o recurso de agendamentos.

A **Configuração de ordem de serviço de campo** e **a Configuração de tarefa de serviço de campo** são configurações no nível da aplicação fornecidas com o recurso de agendamentos, que incluem várias configurações de nível de serviço. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

O agendamentos requer configuração no nível da aplicação e no nível de serviço. Uma configuração é necessária para a aplicação, que é fornecida para a Gestão de serviços de campo. Esta configuração contém configurações que se aplicam a todos os serviços na aplicação que oferecem suporte à reserva de compromisso. O administrador do sistema pode criar, modificar e habilitar uma configuração de aplicação.

Uma configuração separada é necessária para cada um dos serviços na aplicação que oferecem compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse serviço específico. A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos. Os administradores de agendamentos (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para serviços em uma aplicação.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a reserva de compromisso são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ativar Agendamentos

   Ative o recurso de Agendamentos instalando os plug-ins necessários.

2. Habilitar ou desabilitar agendamentos

   Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso para uma aplicação, bem como para serviços na aplicação que são fornecidos aos clientes.

3. Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso

   As definições na configuração da aplicação determinam como o recurso de reserva de compromisso determina a disponibilidade.

4. Saiba mais sobre atribuição de tarefas

   A configuração da aplicação funciona com a configuração da Gestão de serviços de campo para atribuição de tarefas.

5. Criar ou modificar uma configuração da aplicação de agendamentos

   Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação. As informações armazenadas nesta configuração se aplicam a todos os serviços nessa aplicação.

6. Configurar um produtor de registro de agendamentos

   Configure um produtor de registro de agendamentos e habilite o conjunto de variáveis de agendamentos para exibir os campos corretos nesse produtor de registro.

7. Criar ou modificar uma configuração de serviço de agendamentos

   Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para um serviço em uma aplicação que é fornecida aos clientes.

8. Criar regras de configuração do serviço de agendamentos

   Configure regras de reserva de compromisso para uma configuração de serviço, por exemplo, Instalação no ponto de venda, para habilitar a duração variável dos compromissos para este serviço.

9. Configurar variável no produtor de registro do catálogo de serviços para reserva de compromisso

   Crie variáveis para os atributos do item do catálogo na configuração do serviço de agendamentos. A configuração de variáveis distintas para local e contato do usuário permite que você especifique o local e os detalhes do contato ao reservar um compromisso no calendário.

10. Criar regras de negócio para criar automaticamente o registro de compromisso para a variável do item do catálogo

    Crie uma regra de negócio antes de inserir na tabela de serviço para adicionar automaticamente uma variável ao catálogo de serviços na tabela de reserva de compromisso. Isso garante que o registro de variável esteja visível no calendário de compromissos para os usuários ao reservar um compromisso.

11. (Opcional) Criar configuração avançada de agendamentos

Tradução automática

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

Crie ou modifique diferentes cronogramas em um nível avançado ao reservar compromissos para um serviço. Os compromissos podem ser programados em diferentes intervalos de tempo de um dia, como manhã, tarde e noite.

12. (Opcional) Habilitar ou desabilitar o calendário sísmico de agendamentos

    Use o calendário sísmico de reserva de compromisso em todas as interfaces do usuário para garantir uma experiência de agendamento consistente e contínua.

13. (Opcional) Habilitar recomendação de slot para agendamentos

    Habilite a recomendação de slot de agendamentos para recomendar melhor os slots de acordo com as configurações.

14. (Opcional) Criar ou modificar uma regra de recomendação de vaga para agendamentos

    Crie regras de recomendação para modificar um slot de reserva de compromisso para o calendário sísmico de reserva de compromisso. Essas regras garantem que os slots de reserva de compromisso sejam categorizados em slots recomendados e slots disponíveis para garantir o agendamento ideal.

15. (Opcional) Adicionar critérios de seleção para uma regra de recomendação de período de compromisso

    Adicione um critério de seleção para uma regra de recomendação de vaga de compromisso para recomendar melhor as vagas.

16. (Opcional) Personalizar notificações por e-mail e SMS de agendamentos

    O administrador do sistema pode personalizar notificações por e-mail e SMS para avisos de confirmação e cancelamento de compromisso e lembretes de compromisso.

17. (Opcional) Alterar o dia da semana em que o calendário de agendamentos começa

    Você pode fazer com que o calendário de reserva de compromisso comece em um dia diferente de domingo, o padrão. Se o dia de início da semana foi alterado, você também pode alterar o início da semana de volta para o domingo.

18. (Opcional) Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo

    Use pontos de extensão para personalizar as configurações de reserva de compromisso.

19. (Opcional) Use a API Appointment para interagir com a aplicação de agendamentos.

    Use esta API para reservar e reprogramar compromissos, verificar slots de compromisso disponíveis e buscar detalhes de configuração de reserva de compromisso.

Tópicos relacionados

Gerenciar compromissos

Componentes de agendamentos

Ativar Agendamentos

Ative o recurso de Agendamentos instalando os plug-ins necessários.

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

O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) é ativado automaticamente quando você ativa o plug-in Gestão de serviços de campo.

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- **Gestão de serviços de campo**: certifique-se de que o plug-in da Gestão de serviços de campo esteja ativado.
- **Plug-in de agendamentos**: o plug-in de agendamentos (com.snc.appointment_booking) permite reservar compromissos para serviços.
- **Plug-in Customer Service with Field Service Management**: o plug-in Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e Customer Service Management.
- **Agendamento dinâmico**: o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) permite o agendamento dinâmico para aplicações de gestão de serviços e oferece suporte para recomendações de tarefa em massa e atribuição automática baseada em intervalo. Ele habilita o método de disponibilidade com script na configuração de agendamentos, que permite o agendamento avançado para as solicitações de tarefa de ordem de serviço criadas a partir de compromissos.
- **Dados de demonstração**: o plug-in de dados de demonstração de agendamentos (com.snc.appointment_booking_demo) fornece os dados de demonstração para ajudar você a começar.

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com o Agendamentos, consulte Componentes de agendamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre os plug-ins () usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Habilitar ou desabilitar agendamentos

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso para uma aplicação, bem como para serviços na aplicação que são fornecidos aos clientes.

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** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração de nível de aplicação desejada.
   - Para configurar o recurso de reserva de compromisso para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para configurar a reserva de compromisso para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**

   Nota:
   Você pode definir ambas as configurações ou uma única com base em seus requisitos.

3. Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na lista relacionada Configuração de serviço de reserva de compromisso, clique no nome de um serviço. Esta ação abre o formulário de configuração do serviço de agendamentos para o serviço selecionado.
5. Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.
6. Clique em **Atualizar**.

Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso

As definições na configuração da aplicação determinam como o recurso de reserva de compromisso determina a disponibilidade.

Diferentes métodos são fornecidos para determinar a disponibilidade:

Número de agendamentos por período

Este método usa um número especificado de compromissos disponíveis por janela de tempo. O número real de compromissos é especificado na configuração do serviço. Por exemplo, se o administrador especificar 10 compromissos por janela, cada janela de compromisso terá 10 compromissos disponíveis. O número de compromissos disponíveis para uma janela de compromisso diminui em um sempre que um compromisso nessa janela é reservado.

Nota:

Os compromissos por janela são compartilhados em diferentes locais no mesmo fuso horário.

Você pode configurar o número de compromissos disponíveis por janela para diferentes locais criando uma regra de configuração de serviço e sua configuração avançada para cada local. Aplique condições selecionando **Local** como a **Condição da tarefa** ao criar a regra de configuração de serviço.

Com script

Este método usa um script para determinar o número de compromissos disponíveis por janela de tempo. O script padrão incluído na configuração da aplicação Gestão de serviços de campo usa o método de atribuição de tarefa definido na configuração da Ordem de serviço de campo ou na configuração da Tarefa de serviço de campo para determinar a disponibilidade. Se o método de atribuição de tarefa estiver definido como manual, a disponibilidade será padronizada para o método de disponibilidade **Número de compromissos por slot**. Se a atribuição de tarefa estiver definida como atribuição automática ou agendamento dinâmico, as configurações associadas a esses métodos de atribuição de tarefa serão consideradas ao calcular a disponibilidade.

Com base na capacidade

Tradução automática

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

Esta opção está disponível quando o plug-in Gestão de reservas e capacidade de serviço de campo está instalado e a Tabela de tarefas é Ordem de serviço ou Tarefa de ordem de serviço. Este método determina compromissos com base na capacidade e nas reservas definidas nas configurações de gestão de capacidade.

Observação: a capacidade é compartilhada entre diferentes cidades no mesmo fuso horário.

Excluindo dias da disponibilidade de compromisso

Na configuração de serviço, o administrador de agendamentos pode selecionar uma programação de dias que são excluídos da disponibilidade de compromisso. O campo **Programação de feriados** é um campo de referência que aponta para a tabela Cronogramas [cmn_schedule]. A seleção de uma programação na lista Programações define os dias e horários a serem excluídos da disponibilidade de compromisso. Na programação selecionada, esses dias devem ser definidos como **Excluídos**.

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Cronogramas

Saiba mais sobre atribuição de tarefas

A configuração da aplicação funciona com a configuração da Gestão de serviços de campo para atribuição de tarefas.

O agendamentos funciona com o ciclo de vida do processo orientado por tarefa e os seguintes métodos de atribuição de tarefa:

- Atribuição automática
- Agendamento dinâmico
- Manual

A atribuição automática e o agendamento dinâmico incluem melhorias que oferecem suporte à reserva de compromisso:

- Identificar o melhor grupo de expedição para atribuição de tarefas.
- Impedindo que tarefas com janelas de compromisso sejam não atribuídas.
- Calculando a disponibilidade para agentes e grupos.

Agendamento dinâmico

O agendamentos adiciona critérios de não atribuição à configuração de agendamento dinâmico que evita que as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço com janelas de compromisso sejam não atribuídas. Ele também adiciona critérios que priorizam ordens de serviço e tarefas com janelas de compromisso.

Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

- A lista relacionada **Filtros de tarefa** inclui um filtro de Tarefas de compromisso para tarefas que têm uma janela de compromisso e estão no estado **Expedição pendente**.
- A lista relacionada **Restrições de não atribuição** inclui a restrição **Tem compromisso** que impede que tarefas com janelas de compromisso sejam não atribuídas.

Tradução automática

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

Reprogramando horas de início e término de trabalho

Quando uma ordem de serviço é criada para um compromisso reservado ou quando um compromisso é reservado para uma ordem de serviço existente, os horários de início e término da janela de compromisso são usados para os horários **de início** e **término da janela** da tarefa de ordem de serviço.

Para tarefas de ordem de serviço que têm compromissos agendados, os expedidores recebem mensagens de aviso se alterarem qualquer um dos seguintes campos:

- Início da janela
- Fim da janela
- Início programado
- Início de viagem programado

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Cronogramas

Criar ou modificar uma configuração da aplicação de agendamentos

Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação. As informações armazenadas nesta configuração se aplicam a todos os serviços nessa aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações da aplicação permitem a reserva de compromissos diretamente para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

As configurações da aplicação se aplicam a toda a aplicação e a todos os seus serviços. A Gestão de serviços de campo fornece configurações padrão no nível da aplicação, conhecidas como **Configuração da ordem de serviço de campo** e **Configuração da tarefa de serviço de campo**. Você pode modificar essas configurações padrão ou usá-las como modelos para criar novas configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Para criar uma nova configuração, clique em **Novo**.
   Para modificar uma configuração, clique no nome da configuração.
3. No formulário Configuração de agendamentos, preencha ou modifique os campos a seguir conforme necessário.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração da aplicação.
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Ordem de serviço [wm_order] é a tabela padrão para a configuração da ordem de serviço 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.

Campo	Descrição
Método de Disponibilidade	Use um dos métodos para determinar a disponibilidade do compromisso. A seleção depende da configuração da Gestão de serviços de campo no campo **Método de atribuição para tarefas** : ○ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método de disponibilidade se o método de atribuição de tarefa estiver definido como **manualmente**. ○ **Com script**: use a definição de configuração da Gestão de serviços de campo para determinar a disponibilidade se o método de atribuição de tarefa estiver definido para **usar atribuição automática** ou **agendamento dinâmico**. Esta é a configuração padrão. ○ **Com base na capacidade**: determine compromissos com base na capacidade definida nas configurações de gestão de capacidade. Para obter mais informações, consulte Criar uma atribuição de capacidade. Esta opção está disponível quando a Tabela de tarefas é selecionada como work_order e Serviço de campo o plug-in Gestão de capacidade e reservas está instalado.
Exibição de calendário avançado para portal	Opção para exibir a exibição de calendário avançada para compromissos disponíveis na janela Selecionar Compromisso no seu portal. Esta exibição mostra compromissos categorizados em diferentes intervalos de tempo do dia, como Manhã, Tarde e Noite.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a definição de configuração da Gestão de serviços de campo para **o ciclo de vida do processo** estiver definida como **orientada por tarefa**, um agente deverá aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição de Calendário	Exibir compromissos disponíveis na janela Selecionar Compromisso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para um único dia ou uma semana.
Script	O script usado para determinar o número de compromissos disponíveis.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A configuração da aplicação foi criada ou modificada.

O que Fazer Depois
Crie configurações de serviço para cada um dos serviços disponíveis para os clientes. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma configuração da aplicação de agendamentos.

Configurar um produtor de registro de agendamentos

Configure um produtor de registro de agendamentos e habilite o conjunto de variáveis de agendamentos para exibir os campos corretos nesse produtor de registro.

Antes de Iniciar
Habilite o conjunto de variáveis de agendamentos para exibir o widget de seleção de compromisso no produtor de registro.

Função necessária: approval_booking_admin, 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

O agendamentos é compatível com tabelas estendidas de ordem de serviço e tarefa. Você pode usar produtores de registro para criar os registros de tarefa necessários antes de criar qualquer registro de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Na lista relacionada **Conjuntos de variáveis**, clique em **Editar**.
4. Selecione **sn_appointment_variable_set** e mova-o para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

Criar ou modificar uma configuração de serviço de agendamentos

Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para um serviço em uma aplicação que é fornecida aos clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: approval_booking_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço disponível para os clientes. As configurações de serviço são criadas em uma configuração da aplicação, como a **Configuração de ordem de serviço de campo** e **a Configuração de tarefa de serviço de campo**, que são fornecidas com o recurso de reserva de compromisso.

Na configuração de serviço, os administradores podem selecionar uma programação na lista **Cronogramas** e defini-la como **Excluída** para excluí-la da disponibilidade de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para configurar o serviço de agendamentos para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para configurar o serviço de agendamentos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Habilitar configuração avançada	Opção para configurar uma programação diferente em um nível de dia ao reservar compromissos.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para 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.

Campo	Descrição
	Nota: Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Ignorar notificações padrão	Envia notificações para os clientes. ○ FALSO (padrão): notificações são enviadas ao cliente sempre que um compromisso é programado, remarcado ou cancelado. ○ VERDADEIRO: nenhuma notificação foi enviada.
Informações gerais	
Nome	O nome da configuração de serviço.
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela usada para calcular a disponibilidade de compromisso. O padrão é a tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
Calendário de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Calendários de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera cronogramas de agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	A configuração de reserva de compromisso é criada para o serviço especificado no catálogo de serviços. Clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço na lista Produtores de registro. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Antes de configurar o agendamentos com ordens de serviço, certifique-se de criar um modelo de ordem de serviço. Da mesma forma, se você estiver usando o agendamentos com tarefas de ordem de serviço, crie um modelo de tarefa de ordem de serviço primeiro.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso. Certifique-se de que este campo não seja deixado em branco e esteja preenchido com o local apropriado para evitar problemas ao reagendar um compromisso.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for obrigatório que um cliente crie um compromisso ao solicitar este 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.

Campo	Descrição
	○ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível na janela Selecionar Compromisso antes de enviar a solicitação de serviço. ○ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no provedor de registro que determina o indivíduo para o qual o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user e define a variável no produtor de registro, por exemplo, **Contato**. Certifique-se de que este campo não seja deixado em branco e esteja preenchido com o valor apropriado para evitar problemas ao reagendar um compromisso.
Fuso horário	A janela de compromisso com base no campo **Fuso horário** especificado no registro de contato do usuário ou no local em que o compromisso da tarefa está programado.
Reserva	
Agendamentos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Tempo de lead	O número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias de antecedência do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Ignorar lead time na reprogramação	Esta opção ignora o cálculo do tempo de lead mencionado anteriormente ao reagendar um compromisso.
Considerar feriados para cálculo de tempo de lead	Esta opção respeita os feriados calculando o tempo de lead com base somente nos dias úteis ao exibir slots de reserva de compromisso disponíveis. Por exemplo, se ocorrer um feriado durante o período de cálculo do lead time, o sistema ignorará o feriado e calculará o lead time usando o próximo dia útil disponível.
Consultas	
Janela de agendamento	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Usar hora de término do intervalo como	Use um de dois métodos para determinar se o agente deve chegar ou concluir o trabalho antes da hora de término da janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade.
Duração de viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Usado para determinar a disponibilidade.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso.
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.
Configuração recomendada	
Máximo de slots a serem recomendados	O número máximo de slots recomendados. Este campo estará disponível somente se o plug-in Agendamento avançado (com.snc.advanced_appointment_booking) estiver ativado.
Pontuação de recomendação	Indica a pontuação mínima para recomendar um slot. Insira um valor entre 0 e 1. Este campo estará disponível somente se o plug-in Agendamento avançado (com.snc.advanced_appointment_booking) estiver ativado.

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma configuração de serviço de agendamentos é criada ou modificada.

O que Fazer Depois
Crie regras de configuração de serviço para personalizar a configuração de serviço de acordo com seus requisitos. Cada configuração de serviço pode ter várias regras de configuração de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar regras de configuração do serviço de agendamentos.

Criar regras de configuração do serviço de agendamentos

Configure regras de reserva de compromisso para uma configuração de serviço, por exemplo, Instalação no ponto de venda, para habilitar a duração variável dos compromissos para este 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Regras de configuração de serviço são usadas para definir qual configuração avançada se aplica a qual caso de uso específico do serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para criar regras de configuração de serviço de agendamentos para ordens de serviço, selecione **Configuração de ordem de serviço de campo**
   - Para criar regras de configuração de serviço de agendamentos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, selecione uma configuração de serviço à qual você deseja adicionar regras.
4. Marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver selecionada.
5. Na lista relacionada Regras de configuração de serviço, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de configuração de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de configuração de serviço.
Configuração do serviço	O nome do serviço para o qual você está configurando regras. Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração de serviço, por exemplo, Instalação no ponto de venda. **Nota:** A instalação no ponto de venda está disponível somente para **configuração de ordem de serviço de campo**.
Tabela de tarefas	A tabela em que as regras de agendamentos são criadas para a configuração de serviço selecionada. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela Ordem de serviço [wm_order] ou Tarefa de ordem de serviço [wm_task], com base na configuração da aplicação selecionada, para configurar regras de serviço.
Condições da tarefa	Aplique condições para ajudar a determinar o horário disponível mais adequado para um serviço fornecido ao cliente. Quando as condições são atendidas, esta regra de configuração de serviço é aplicada e a configuração padrão é substituída pela configuração avançada.
Tempo de lead	Número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 base nesta regra de configuração de serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é quatro horas.
Ignorar lead time na reprogramação	Esta opção ignora o cálculo do tempo de lead mencionado anteriormente ao reagendar um compromisso.
Reprogramar/Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. O padrão é 4 horas. **Nota:** O botão **Cancelar** não está disponível neste número de horas.
Consultas exclusivas por vaga	Uma opção para tornar obrigatória a inclusão de um determinado número de compromissos em cada vaga.
Ativo	Opção para definir a regra de configuração do serviço de aplicativos.
Ordem	Ordem na qual a regra de configuração de serviço deve ser executada. Uma regra com uma ordem menor é executada primeiro.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como manualmente. Se definida para usar atribuição automática ou Agendamento dinâmico, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.

Tradução automática

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

As regras de configuração de serviço são configuradas e fornecem duração variável de compromissos para o serviço.

O que Fazer Depois

Crie uma configuração avançada de agendamentos para esta regra de configuração de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar configuração avançada de agendamentos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração avançada de agendamentos

Crie ou modifique diferentes cronogramas em um nível avançado ao reservar compromissos para um serviço. Os compromissos podem ser programados em diferentes intervalos de tempo de um dia, como manhã, tarde e noite.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações avançadas podem ser personalizadas para serviços individuais no recurso de reserva de compromisso. Quando habilitadas, essas configurações substituem as configurações padrão, desde que as condições especificadas no campo Condições da tarefa da Regra de configuração de serviço sejam atendidas. Você pode criar uma ou várias configurações avançadas para cada serviço, que é fornecido no recurso de reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para configurar diferentes cronogramas de compromissos para ordens de serviço, selecione **Configuração de ordem de serviço de campo**
   - Para configurar diferentes cronogramas de compromissos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em uma configuração de serviço para a qual você deseja configurar diferentes cronogramas de compromisso.
4. Marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver selecionada.
5. Na lista relacionada Configurações avançadas, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração avançada

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do nível do dia, como Manhã, Tarde ou Noite.
Ativo	Opção para indicar se o bloco de compromisso está ativo ou não.
Data de início	Data de início da janela de agendamentos.
Data de término	Data de término da janela de agendamentos.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso.
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso.
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Configuração do serviço	O nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações em um nível avançado, por exemplo, Instalação no ponto de venda. **Nota:** A instalação de ponto de venda está disponível somente para a **configuração de ordem de serviço de campo**.
Regra	O nome da regra de configuração de serviço com base na qual você está programando configurações em um nível avançado.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. A duração do trabalho de uma tarefa é definida quando a tarefa é criada e é usada para determinar a disponibilidade.
Duração da viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 15 minutos.
Janela de agendamento	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Agendamentos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina os compromissos disponíveis que são exibidos na janela **Selecionar Compromisso**. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefa for manual. Se o método de atribuição de tarefa for atribuição automática ou por agendamento dinâmico, essa configuração não se aplicará, a menos que você forneça um local. A configuração padrão é o número de compromissos por janela se o local não for fornecido.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável. Selecione a hora de início e a hora de término da pausa. Você pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

7. Clique em Enviar.

Resultado

A configuração avançada de agendamentos foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ou desabilitar o calendário sísmico de agendamentos

Use o calendário sísmico de reserva de compromisso em todas as interfaces do usuário para garantir uma experiência de agendamento consistente e contínua.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O calendário sísmico de reserva de compromisso está habilitado por padrão.

O calendário sísmico de agendamentos oferece uma experiência de agendamento aprimorada, compatível com outros recursos, como a recomendação de Agendamentos e habilitando diferentes temas.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget`.
3. Defina **Valor** como verdadeiro ou falso para habilitar ou desabilitar o calendário sísmico de agendamentos.
4. Selecione **Atualizar**.

Habilitar recomendação de slot para agendamentos

Habilite a recomendação de slot de agendamentos para recomendar melhor os slots de acordo com as configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `sn_adv_apptmnt.show_recommended_slots`.
3. Defina **Valor** como verdadeiro ou falso para habilitar ou desabilitar o calendário sísmico de agendamentos.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar ou modificar uma regra de recomendação de vaga para agendamentos

Crie regras de recomendação de modificação de slot de agendamentos para categorizar os slots de agendamentos em slots recomendados e slots disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Agendamentos usa regras de recomendação de slot de compromisso para categorizar os slots disponíveis para um serviço em slots recomendados e slots disponíveis. As regras de recomendação de slot permitem que você controle como os slots de reserva de compromisso devem ser categorizados.

Um slot de compromisso será designado como um slot recomendado se atender às condições definidas na regra.

Ao definir as regras, você pode garantir que os slots de compromisso sejam bem utilizados com base nas necessidades específicas da sua organização. Várias regras podem ser

Tradução automática

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

criadas e aplicadas em uma sequência, com base na ordem de execução, para oferecer o máximo de flexibilidade e precisão.

Quando o Calendário sísmico de agendamentos está ativado, ele usa essas regras de recomendação para exibir os slots recomendados para um serviço.

A Gestão de serviços de campo fornece a regra de recomendação de slot padrão, conhecida como **regra de recomendação de slot de compromisso**. Você pode modificar esta regra padrão ou usá-la como modelo para criar novas regras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Regras de recomendação**.
2. Para criar uma nova regra, clique em **Novo**.
   Para modificar uma regra, clique no nome da regra.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regras de recomendação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de recomendação de slot.
Ativo	Selecione para ativar a regra de recomendação.
Ordem de Execução	Defina a prioridade da regra de recomendação. Regras com valores de ordem de execução mais baixos são aplicadas primeiro. Valores mais altos refinam ainda mais a lista.
Tabela	A tabela à qual esta regra de recomendação se aplica. A tabela padrão é Configuração do serviço de agendamentos.
Condições	Especifique as condições que identificarão quais slots serão incluídos no filtro.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A regra de recomendação de slot foi criada ou modificada.

O que Fazer Depois
Adicione um ou mais critérios de seleção para a regra de determinação. Para obter mais informações, consulte Adicionar critérios de seleção para uma regra de recomendação de período de compromisso.

Adicionar critérios de seleção para uma regra de recomendação de período de compromisso

Adicione um critério de seleção para uma regra de recomendação de vaga de compromisso para recomendar melhor as vagas.

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** > **Agendamentos** > **Regras de recomendação**.
2. Selecione uma regra de recomendação.
3. No módulo **Selecionar critério**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Selecionar Critério

Campo	Descrição
Critério	Critério para recomendar um slot. A Gestão de serviços de campo fornece um critério de seleção padrão **Compromissos próximos** que recomenda slots com base no local do compromisso. Você pode usar este critério ou criar um novo. **Nota:** O critério deve ser um critério com script.
Regra de correspondência	Nome da regra de recomendação.
Usar para	A dimensão do critério de seleção. Selecione uma das seguintes dimensões. ○ **Classificação e exibição**: classifica e exibe o critério de seleção. ○ **Somente exibição**: exibe somente o critério de seleção. ○ **Classificação e sem exibição**: classifica o critério de seleção sem exibi-lo. ○
Ordem	Ordem de execução do critério de seleção.
Método de Classificação	Método para classificar os critérios. Estas são as opções: ○ **Quanto mais, melhor**: ao definir a classificação, um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade de habilidades é melhor ao determinar a classificação da tarefa. ○ **Quanto menos, melhor**: ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Por exemplo, menos tempo de viagem é melhor ao determinar a classificação da tarefa.

5. 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.

Resultado
O critério de seleção foi adicionado com sucesso à regra de recomendação.

Configurar variável no produtor de registro do catálogo de serviços para reserva de compromisso

Crie variáveis para os atributos do item do catálogo na configuração do serviço de agendamentos. A configuração de variáveis distintas para local e contato do usuário permite que você especifique o local e os detalhes do contato ao reservar um compromisso no calendário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Na lista relacionada **Variável**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de variável

Campo	Descrição
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Tipo	Tipos de variáveis compatíveis com este produtor de registro de item do catálogo. Se você usar variáveis incompatíveis, o Catálogo de serviços poderá não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar, Descontinuar ou Editar.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. **Nota:** Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs de 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.

Campo	Descrição
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações relacionadas.
Nome	Nome para identificar a pergunta. **Nota:** Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica do campo de pergunta que aparece antes que um usuário insira um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: • E-mail • URL • Texto de Linha Única • Texto de Várias Linhas • Texto de Linha Única Larga
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis.

5. Clique em **Enviar**.
   Repita as etapas 3 a 5 para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro de item do catálogo.

Resultado
O produtor de registro do catálogo de serviços cria o novo registro de variável na tabela selecionada. A tabela padrão é wm_order.

O que Fazer Depois
Adicione esta entrada de variável à tabela de agendamentos para garantir que ela esteja visível no calendário para os usuários ao reservar um compromisso. Para obter mais informações, consulte Criar regras de negócio para criar automaticamente o registro de compromisso para a variável do item do catálogo.

Criar regras de negócio para criar automaticamente o registro de compromisso para a variável do item do catálogo

Crie uma regra de negócio antes de inserir na tabela de serviço para adicionar automaticamente uma variável ao catálogo de serviços na tabela de reserva de compromisso. Isso garante que o registro de variável esteja visível no calendário de compromissos para os usuários ao reservar um compromisso.

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** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `antes` e marque a caixa de seleção **de inserção**.
   Esta ação especifica que as regras de negócio devem ser executadas antes da inserção.
7. Na guia Avançado, adicione sua condição no campo **Condição**.
   Por exemplo, adicione `current.variables.sn_appointment` no campo **Condição**.
8. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para criar o registro de compromisso.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Clique em **Enviar**.

Personalizar notificações por e-mail e SMS de agendamentos

O administrador do sistema pode personalizar notificações por e-mail e SMS para avisos de confirmação e cancelamento de compromisso e lembretes de compromisso.

Uma notificação por e-mail e SMS para um compromisso inclui informações da tarefa, como o número e a descrição da tarefa, bem como o horário do compromisso. Também pode incluir um link que permite ao usuário reagendar ou cancelar o compromisso.

Os administradores do sistema podem configurar notificações por e-mail e SMS usando os seguintes modelos de e-mail de agendamentos.

- compromisso.confirmado
- compromisso.cancelar
- compromisso.reprogramar

Esses modelos vêm incluídos com o plug-in de agendamentos. Você pode personalizá-los para atender a requisitos específicos. Para obter mais informações, consulte Create an email notification .

Nota:
Certifique-se de instalar o plug-in Customer Experience para configurar o SMS. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente.

As notificações por e-mail e SMS de agendamentos estão ativas para todos os serviços que usam o recurso de agendamentos. As seguintes notificações por e-mail estão incluídas com o recurso de reserva de compromisso:

Tradução automática

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

- **Confirmação de compromisso**: enviada ao cliente quando a tarefa de um compromisso foi atribuída e aceita por um técnico. Se a aceitação pelo técnico não for necessária, a notificação será enviada ao cliente quando a tarefa for atribuída.
- **Cancelamento de compromisso**: enviado ao cliente quando um compromisso é cancelado. Pode incluir informações da tarefa e também um motivo para o cancelamento.
- **Reagendamento de compromisso**: enviado ao cliente quando um compromisso é remarcado. Pode incluir informações da tarefa.

Alterar o dia da semana em que o calendário de agendamentos começa

Você pode fazer com que o calendário de reserva de compromisso comece em um dia diferente de domingo, o padrão. Se o dia de início da semana foi alterado, você também pode alterar o início da semana de volta para o domingo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se a propriedade existir, selecione-a.
   - Se a propriedade não existir, selecione **Novo**, para o nome, insira `glide.ui.date_picker.first_day_of_weeke`, para **o Tipo,** selecione **Inteiro**.
4. Insira no campo **Valor** o número inteiro que corresponde ao dia da semana em que você deseja que o calendário inicie.

Valores que correspondem a dias da semana

Valor	Dia correspondente
1	Domingo
2	Segunda-feira
3	Terça-feira
4	Quarta-feira
5	Quinta-feira
6	Sexta-feira
7	Sábado

5. Selecione **Enviar**.

Configuração da programação de vários dias

A programação de tarefas de vários dias de serviço de campo ajuda os expedidores a gerenciar tarefas que exigem mais de um dia útil para 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.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode instalar a aplicação Programação de tarefas de vários dias de serviço de campo para habilitar a programação de tarefas de ordem de serviço em vários dias. Você pode ativar o plug-in Programação de tarefas de vários dias do serviço de campo (com.snc.fsm_multiday_tasks) para o serviço de campo.

Programação de tarefas de vários dias

Este sistema é hábil em lidar com tarefas complexas que precisam de tempo estendido, verificando se tudo está organizado e eficiente.

- Disponibilidade e programação do agente: o sistema verifica a disponibilidade dos agentes, suas horas de trabalho e até mesmo seus intervalos para atribuir tarefas da maneira mais eficiente possível. Ele oferece suporte a opções de agendamento manual e dinâmico junto com Otimização de cronogramas, fornecendo flexibilidade na forma como as tarefas são atribuídas.
- Bloqueio de agentes para tarefas de vários dias: quando uma tarefa que abrange vários dias é atribuída a um agente, o sistema bloqueia a programação do agente por essa duração e nenhuma outra tarefa é atribuída a ele durante esse período. Mesmo que uma tarefa de prioridade mais alta apareça, o agente permanecerá comprometido com a tarefa de vários dias. Isso garante que as tarefas de vários dias não sejam interrompidas, ajudando a manter a continuidade e a eficiência até a conclusão.

Example: Programação de tarefas de vários dias

Em operações de recuperação de desastre, uma tarefa de limpeza pode exigir um compromisso de 20 horas. Com o agendamento de vários dias, a tarefa pode ser distribuída em três dias, garantindo que os agentes não fiquem sobrecarregados ou ociosos, o que maximiza a produtividade e o bem-estar. Os agentes envolvidos nesta tarefa estão bloqueados e não estão disponíveis para outras atribuições durante esses três dias.

Ativar Serviço de campo a programação de tarefas de vários dias

Instale a aplicação Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias para habilitar a programação de tarefas de ordem de serviço em vários dias. Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias (com.snc.fsm_multiday_tasks) para Serviço de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A Programação de tarefas de vários dias requer que você instale o plug-in Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações sobre como ativar a Gestão de serviços de campo, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias (com.snc.fsm_multiday_tasks) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Resultado

O Serviço de campo plug-in de Agendamento de tarefas de vários dias, quando ativado com sucesso, adiciona os seguintes atributos:

- A opção **Atribuir nas entradas de programação** é adicionada ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
- A propriedade `sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule` foi adicionada à página Serviço de campo Propriedades de agendamento dinâmico. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade de agendamento dinâmico, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.
- A propriedade `sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks` é adicionada ao conjunto de propriedades Serviço de campo Espaço do expedidor. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade Espaço Configurações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.

Configuração de reserva flexível

A reserva flexível permite que os expedidores programem tarefas sem acionar notificações imediatas ou fluxos de trabalho descendentes. Este recurso fornece aos expedidores um " buffer de planejamento " para otimizar os cronogramas dos agentes antes de confirmar as tarefas.

A reserva flexível permite que os expedidores projetem uma solução de agendamento automatizado ideal sem notificar o agente atribuído ou acionar fluxos de trabalho de atribuição imediatamente. Os agentes de serviço de campo recebem notificações sobre suas tarefas de ordem de serviço somente quando os expedidores confirmam as atribuições de trabalho, garantindo que os cronogramas sejam bem planejados e eficientes.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode habilitar "Usar estado programado" em Todos > Administração de serviço de campo > Configuração. Modifique a propriedade Atualizar estado da tarefa de Programada para Atribuída. Por padrão, as tarefas programadas nas próximas 12 horas são definidas como "Atribuídas".

Quando habilitado, um novo estado "Programado" aparece na solicitação de ordem de serviço e nos registros de tarefa (a sequência de estados varia com base no fato de a qualificação estar habilitada ou não).

Desativar Usar estado programado move todas as tarefas de Programadas para Atribuídas. Um aviso aparece indicando este turno. Tenha cuidado ao ativar ou desativar a propriedade Usar estado programado, pois isso afeta todas as tarefas no estado Programado.

Tópicos relacionados

Configurar o estado Programado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da automação de programação intradiária

A automação de programação intradiária atualiza os cronogramas dos agentes para maximizar a produtividade durante o turno.

Visão geral da configuração

1. Ativar automação de programação intradiária

   Os administradores devem ativar o plug-in de automação de programação intradiária antes de alterar qualquer valor.

2. Copiar fluxos de automação de programação intradiária

   Copie os fluxos de automação de programação intradiária e altere somente as cópias. Esta prática garante que você possa copiar os originais novamente se algo acontecer com as versões configuradas.

3. (Opcional) Alterar o valor dos agentes considerados adiantados ou atrasados

   Atualize o valor que aciona uma notificação para o expedidor indicando se um agente está adiantado ou atrasado.

4. (Opcional) Alterar o tempo que determina se um agente agiu

   Atualize o valor que determina se um agente agiu.

5. (Opcional) Excluir um fluxo

   Se você não precisar de um fluxo instalado com a automação de programação intradiária, poderá excluí-lo.

6. Ativar um fluxo

   Ative os fluxos quando quiser adicionar as configurações à sua instância.

Ativar automação de programação intradiária

Você pode ativar o plug-in de automações de programação da Gestão de serviços de campo (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. Depois que o plug-in é instalado, três fluxos do Flow Designer e nove subfluxos são adicionados à sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações, consulte Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Automações de programação da Gestão de serviços de campo (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Copiar fluxos de automação de programação intradiária

Duplique os três fluxos de automação de programação intradiária instalados com o plug-in Fluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo para que, se algo falhar nos fluxos ativados, você possa copiar os originais novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione o fluxo que você deseja copiar.
3. Clique no ícone Mais ações (⋮) no canto superior direito e selecione **Copiar fluxo**.
4. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o padrão.

   Nota:
   O nome padrão é o nome do fluxo que você está copiando com a palavra "Copiar" adicionada ao final.

5. No campo **Aplicação**, selecione **Gestão de serviços de campo Programação Fluxos do Flow Designer**.
6. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do fluxo é aberta com as informações que você inseriu.

Tópicos relacionados

Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária

Alterar o valor dos agentes considerados adiantados ou atrasados

Altere o valor que determina se um agente está adiantado ou atrasado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os agentes são considerados adiantados ou atrasados se estiverem 30% adiantados ou atrasados em relação ao horário especificado. Por exemplo, se um agente estiver 18 minutos atrasado para uma tarefa de uma hora, o atraso será de 30%. Você pode alterar este valor percentual. Você também pode alternar do uso de uma porcentagem para o uso de minutos.

Aviso:
Não altere nenhum valor relacionado às condições ou aos tipos de verificação. Fazer isso interromperá os fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione o fluxo **em andamento da tarefa de ordem de serviço**.
3. Defina o valor como minutos inserindo um valor de minutos e definindo o valor percentual como 0.
4. Defina uma porcentagem diferente alterando o valor da porcentagem.

> **Nota:**
> A porcentagem é priorizada em minutos. Se os campos de porcentagem tiverem um valor diferente de 0, a porcentagem será usada como o valor, mesmo que um valor de minutos tenha sido definido.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Alterar o tempo que determina se um agente agiu

Ajuste a quantidade de tempo que determina se um agente agiu quando programado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo Agente não realizar ação é composto por três subfluxos que determinam se um agente agiu quando programado para com base nos valores de tempo.

> **Aviso:**
> Não altere nenhum valor relacionado às condições ou aos tipos de verificação. Isso interrompe os fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Escolha o subfluxo que você deseja editar.
   - FSM aguarda o início da viagem.
   - Aguarde a conclusão do trabalho do FSM.
   - FSM aguarda o início do trabalho.
3. Selecione a ação **Aguardar 30 minuto(s) após**.
4. Altere o valor de 30 para o novo valor.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configuração da programação de atribuição automática

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

Visão geral da configuração

Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronto para trabalho**, um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa e ela é movida para o estado **Atribuído**. Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um

Tradução automática

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

usuário com a função de expedidor deverá ajustar os valores no formulário de solicitação ou de tarefa e salvar o registro.

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

Critérios de atribuição automática

O sistema usa os seguintes critérios para atribuir agentes automaticamente.

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
Geolocalização	Você pode configurar se o local residencial de um agente deve ser considerado ao atribuir automaticamente uma tarefa. Para calcular o tempo estimado necessário para um agente chegar ao local da tarefa, considere o seguinte: • Se a propriedade de geolocalização **Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** estiver habilitada, você poderá selecionar a API do Google Maps ou estimativas lineares nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância. • Se a **opção Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não estiver habilitada, o sistema usará o valor no campo Duração estimada da viagem na tarefa de ordem de serviço para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Gestão de serviços de campo. **Nota:** Defina as seguintes configurações: • Habilite **Usar agendamento de agente ou tarefa** para calcular o tempo estimado de chegada. • Ativar **a seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** para configurar o local inicial do agente. Para obter mais informações sobre como habilitar as configurações, consulte Configurações de domínio global.
Habilidades	Você pode configurar se as habilidades de um agente devem ser consideradas ao atribuir automaticamente uma tarefa. Se você estiver atribuindo tarefas a agentes com base em requisitos de habilidades obrigatórias, não poderá atribuir tarefas automaticamente se o agente não tiver as habilidades obrigatórias necessárias para executar a tarefa.

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

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
	Nota: A propriedade do sistema work.management.use.mandatory.skills deve ser habilitada para configurar as habilidades do agente.
Disponibilidade	A atribuição automática considera a programação existente de um agente ao atribuir automaticamente tarefas adicionais.
Janelas de tarefas	A atribuição automática tenta programar dentro das janelas de tarefas configuradas. Se uma janela não puder ser programada para nenhum agente disponível, a atribuição automática falhará.
Dependências da tarefa	A atribuição automática considera todas as dependências de tarefa do predecessor (upstream) ao atribuir automaticamente uma tarefa. A atribuição automática oferece suporte **a Concluir para iniciar** a dependência avançada sem tempo de atraso mínimo ou máximo, quando o plug-in Dependência da tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) está ativado.
Cronogramas do agente	A atribuição automática considera os cronogramas de agentes da aplicação Otimização da força de trabalho para Serviço de campo para atribuir automaticamente uma tarefa somente se a propriedade **Habilitar programação de turnos do FSM para determinar a disponibilidade** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

Atribuição automática de uma solicitação e uma tarefa

Atribua automaticamente uma tarefa a um grupo de expedição quando a opção **Solicitações são atribuídas usando atribuição automática** estiver definida na configuração da aplicação SM.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier, wm_initiator

Procedimento

1. Em qualquer aplicação SM, siga um destes procedimentos:
   - Abra uma solicitação no estado **Aguardando qualificação**, ou uma que tenha sido qualificada automaticamente e abra uma tarefa no estado **Rascunho**.
   - Abra uma tarefa no estado **Pronto para trabalho**.
2. Selecione um **Grupo de atribuição**.
3. Se as **tarefas forem atribuídas por meio de atribuição automática** e **a seleção automática de agentes considerar que as opções de configuração do local dos agentes** estão definidas, insira um local.

   A expedição automática falhará a menos que a tarefa contenha um local válido.
4. Se as **tarefas forem atribuídas por meio da opção de atribuição automática** habilitada, crie uma programação para esta tarefa na seção **Planejada** ou deixe que o sistema determine os horários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 padrão, ServiceNow insere a data e a hora atuais no campo **Início da janela**. Se você não criar uma programação ou uma janela fixa, ServiceNow usará o valor **inicial** para procurar um agente que tenha esse intervalo de tempo aberto.

Para obter instruções, consulte Criação de tarefas de ordem de serviço.

5. Clique em **Qualificado** ou **Pronto para trabalho**.

   A exibição retorna para a página anterior e uma mensagem de sucesso é exibida. O sistema atribui um agente à tarefa, insere o grupo de atribuição do agente no registro da tarefa e move o estado para **Atribuído**.

   Se a atribuição automática falhar, a mensagem indicará que nenhum agente estava disponível ou que a tarefa não especificou um local. O sistema move as tarefas que falham na atribuição automática para o estado **Permanecer no estado de Expedição Pendente**.

6. Para atribuir automaticamente uma tarefa que falhou anteriormente, insira as informações ausentes ou altere a programação e salve o registro.

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent

Configurar o aplicativo para celular Serviço de campo envolve configurar o aplicativo Mobile Agent, personalizar ações de IU e outras funcionalidades para habilitar o gerenciamento de tarefas do seu telefone ou outro dispositivo móvel.

A aplicação Gestão de serviços de campo inclui o plug-in Serviço de campo Mobile (com.sn_fsm_mobile) por padrão. Este plug-in habilita a funcionalidade do aplicativo para celular Serviço de campo em seu aplicativo Gestão de serviços de campo. Você pode configurar as seguintes funcionalidades neste aplicativo para celular para garantir uma experiência móvel otimizada para sua instância da aplicação Mobile Agent, capacitando agentes e expedidores a trabalhar com eficiência em qualquer local:

- Personalize as propriedades móveis e do sistema para personalizar a experiência móvel de acordo com os requisitos da sua organização. Isso inclui definir configurações como opções de exibição, permissões e controles de acesso.
- Permita que o provedor de serviço terceirizado gerencie tarefas em dispositivos móveis. Essa funcionalidade permite que os prestadores de serviços acessem e gerenciem suas tarefas atribuídas, garantindo uma colaboração perfeita e uma execução de tarefas eficiente.
- Utilize o recurso de resumo de tarefa usando a capacidade do Virtual Agent. Isso permite que os agentes recebam resumos e instruções para suas tarefas diretamente por meio do aplicativo para celular, garantindo que eles tenham todas as informações necessárias para concluir suas atribuições com eficácia.
- Implemente a funcionalidade de localização interna no aplicativo para celular. Isso permite que os agentes naveguem em ambientes internos complexos com mais facilidade, melhorando sua eficiência e reduzindo os tempos de resposta.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Field Service Mobile Agent são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configurar a aplicação Now Mobile Agent

   Configure a aplicação Mobile Agent e personalize-a para agentes de serviço de campo e expedidores.

2. RecursoField Service Contractor for mobile da aplicação Now Mobile Agent

   O recurso Field Service Contractor for mobile da aplicação ServiceNow Agent permite que os prestadores de serviço gerenciem tarefas de ordem de serviço.

3. Configurando Serviço de campo Virtual Agent conversas

   ServiceNow® Virtual Agent para Gestão de serviços de campo permite que os agentes de serviço de campo obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho, interagindo com um agente virtual por meio do aplicativo Now Agent para celular.

4. Configurando o mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

   O Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo ajuda os agentes a navegar pelos locais de trabalho quando suas tarefas estão em grandes instalações internas.

5. Ativar Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent

   Você pode ativar o plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A ativação deste plug-in habilita o recurso Barra lateral na aplicação Mobile Agent.

6. Configuração de notificações por push para atribuição de tarefa

   Configure notificações para garantir que os agentes e expedidores recebam atualizações e alertas oportunos em seus dispositivos móveis. Este recurso os mantém informados sobre tarefas e mudanças importantes em tempo real.

Configurar a aplicação Now Mobile Agent

Configure a aplicação Now Mobile Agent e personalize-a para agentes de serviço de campo e expedidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na tela **Selecionar aplicação**, selecione **Field Service Mobile**.
3. Personalize a aplicação para exibir os widgets e campos desejados na instância da aplicação para celular.
4. Siga estas etapas para configurar a aplicação Now Mobile Agent.
   a. Conectar-se aos seus dados de serviço de campo

      Conecte a aplicação Now Mobile Agent à sua instância da aplicação Field Service para gerenciar o trabalho em seu dispositivo móvel.

   b. Configurar ações de IU na aplicação Now Mobile Agent

      Habilite ou desabilite as ações de IU desejadas no dispositivo móvel para minimizar a carga nos recursos móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Personalizando ações de IU para a aplicação Now Mobile Agent

Facilite o trabalho dos usuários finais com mais rapidez com o aplicativo para celular Serviço de campo, criando ações de IU personalizadas.

d. Configuração de notificações por push para atribuição de tarefa

Atribua tarefas e envie lembretes para agentes de atendimento ao cliente e técnicos de campo usando notificações por push.

e. Configurar cache off-line programado

Configure os componentes do sistema para baixar automaticamente o cache em segundo plano.

f. Configurar a lista de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente

Configure o número de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente a serem exibidas na lista **Tarefas encerradas recentemente** na aplicação Now Mobile Agent.

g. Configurar informações de tratamento especial para a aplicação Now Mobile Agent

Use informações de tratamento especial para notificar os usuários sobre informações importantes sobre uma tarefa de trabalho individual.

h. Habilitar bate-papo na aplicação Now Mobile Agent

Ative a ação rápida de bate-papo para que os agentes de serviço de campo possam bater papo com um agente virtual usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

i. Acompanhamento de local para dispositivos móveis

O acompanhamento de local permite rastrear a atividade e o posicionamento dos agentes enquanto eles executam tarefas. Você também pode usar o recurso para garantir que seus agentes estejam seguros e possam ser facilmente localizados.

j. Habilitar tema escuro na aplicação Now Mobile Agent

Ative o tema escuro para aliviar o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Tópicos relacionados

Concluir ordens de serviço em Mobile Agent

Conectar-se aos seus dados de serviço de campo

Conecte a aplicação Now Mobile Agent à sua instância da aplicação Field Service para gerenciar o trabalho em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Baixe a aplicação Now Mobile Agent em uma plataforma iOS usando a App Store ou em uma plataforma Android usando a Play Store.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque no sinal **+**.
2. Conecte-se à sua instância da aplicação Serviço 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 inserir o endereço manualmente, digite o endereço da instância fornecido pelo administrador no campo **Endereço da instância**. Por exemplo, https://<instance name> .service-now.com.
- Para verificar o código QR, toque no ícone do código QR e verifique o código QR fornecido pelo administrador.

3. Toque em **Serviço de campo** para começar seu trabalho.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

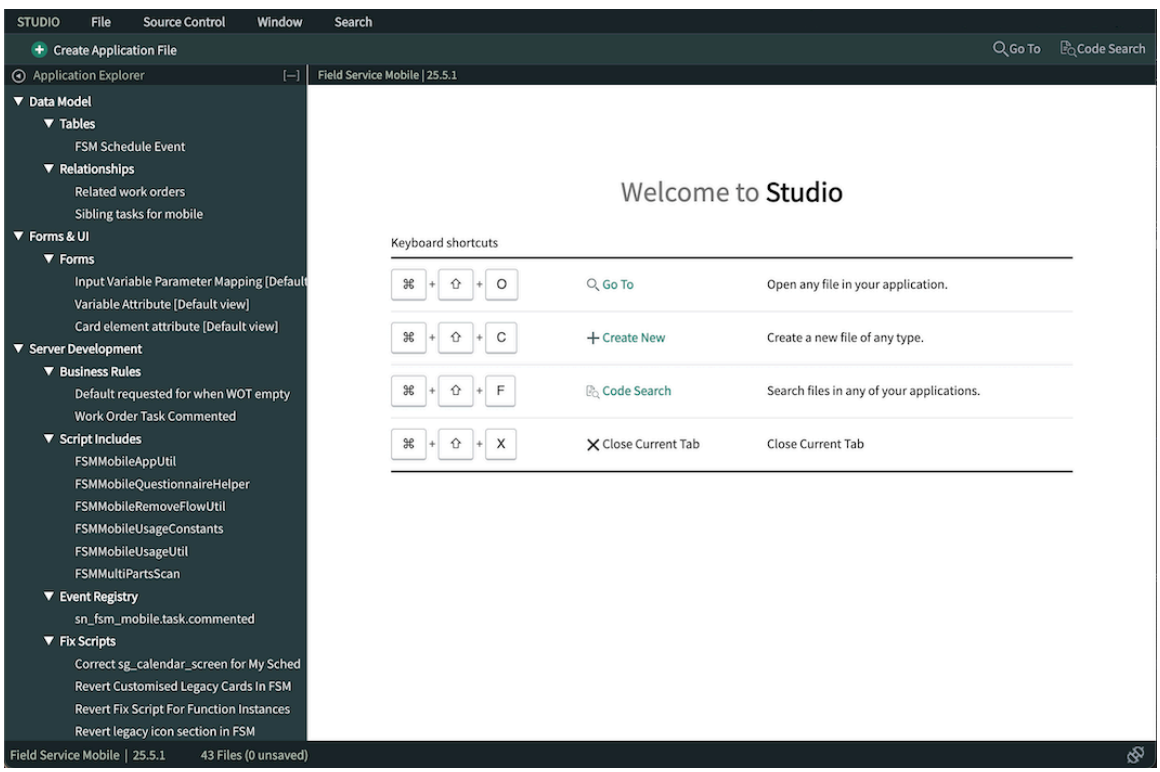
Personalizando ações de IU para a aplicação Now Mobile Agent

Facilite o trabalho dos usuários finais com mais rapidez com o aplicativo para celular Serviço de campo, criando ações de IU personalizadas.

As configurações das condições de ação de IU são diferentes nos aplicativos para celular do Serviço de campo e no aplicativo para desktop. Ao contrário do aplicativo para desktop, as condições de ação de IU no celular não executam nenhuma consulta ao banco de dados e, portanto, não consomem recursos móveis. No aplicativo para celular, em vez de executar uma verificação do sistema para saber se uma configuração de serviço de campo está habilitada, você pode configurar o botão para estar ativo ou inativo.

Como administrador, você pode revisar as ações da IU para celular e desabilitar aquelas que não estão sendo usadas para usar menos recursos móveis.

A imagem a seguir mostra a aplicação Now Mobile Agent aberta em Studio. A aplicação Now Mobile Agent aberta em Studio é onde você pode configurar ações de IU.



Este é um exemplo de configuração de ação de IU para aceitar uma tarefa de ordem de serviço.

O botão **Aceitar** no aplicativo para desktop tem as seguintes condições de ação 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.

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

O sistema verifica estas condições de fluxo de estado:

1. O registro `SMconfiguration` para ver se a ação de IU **aceitar_rejeitar** está habilitada ou desabilitada usando este script:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Se a tarefa foi autoatribuída

Para modificar a ação de IU do botão correspondente no seu dispositivo móvel:

1. Não mude a condição `current.state == 16`. Ele verifica se há informações no registro atual.
2. Se esta condição:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   está definido como **falso**, elimine esta condição e desabilite as ações de IU para celular correspondentes no aplicativo para celular.
3. Defina o valor das **tarefas atuais atribuídas ao** parâmetro de campo para o usuário conectado, conforme mostrado aqui: `current.assigned_to == gs.getUserID()`

Com base no exemplo anterior, esta é a condição modificada para a ação de IU no aplicativo para celular:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Aqui está outro exemplo de configuração para autoatribuição de uma tarefa.

A função **Atribuir a mim** no aplicativo para desktop tem as seguintes condições de ação de IU:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

O método de inclusão de script `SMTask.canAssignToSelf(task)` executa uma verificação do sistema para estas condições:

1. Estado da tarefa
2. Valor da hora de início programada
3. Se a tarefa foi autoatribuída
4. Se o usuário tiver as funções básicas e de agente definidas no registro de configuração de SM
5. Se o usuário faz parte de um grupo tratado pelo grupo de expedição de tarefas

No aplicativo para celular, a seguinte condição de script de IU executa uma verificação das três primeiras condições listadas antes:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
10 || current.state == 16)
```

Para a quarta condição, você pode adicionar uma função específica ao campo **Funções**.

Para a quinta condição, execute a seguinte validação no item de ação de write-back `wot_assign_to_me` :

Tradução automática

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

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Configurar ações de IU na aplicação Now Mobile Agent

Habilite ou desabilite as ações de IU desejadas no dispositivo móvel para minimizar a carga nos recursos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações da área de trabalho, insira `sys_sg_button_instance.list` e pressione **Enter** .
2. Defina a condição de filtro no formulário **Instâncias de função** como **[Application] [is] [Field Service Mobile]**.
3. Clique com o botão direito do mouse no campo **Função** e selecione **Grupo**.
4. Defina o campo **Ativo** como **falso** para os botões que você deseja desabilitar na interface móvel do Serviço de campo.

Configuração de notificações por push para atribuição de tarefa

Atribua tarefas e envie lembretes para agentes de atendimento ao cliente e técnicos de campo usando notificações por push.

Agentes e técnicos podem receber notificações por push sobre tarefas em seus dispositivos móveis. Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes. Agentes e técnicos podem aceitar ou rejeitar tarefas de seus dispositivos móveis, dependendo da configuração.

As notificações por push para tarefas de ordem de serviço usam o aplicativo de envio por push **do Aplicativo para celular da ServiceNow**. Use esta aplicação para enviar notificações para usuários individuais e grupos de atribuição.

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por push. Consulte Notificações por push para obter mais informações.

Notificações por push para atribuição de tarefa

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um usuário individual:

- O usuário recebe uma notificação com uma ação **Aprovar** ou **Rejeitar**. A aprovação da notificação atribui a tarefa ao usuário. Rejeitar a notificação cancela a atribuição da tarefa e a retorna para o estado **Expedição Pendente**.
- Com a atribuição automática habilitada, o usuário recebe uma notificação sobre a tarefa atribuída e nenhuma ação adicional é necessária.

Nota:
Esse comportamento depende da configuração da opção O **agente deve aceitar ou rejeitar a configuração de tarefa atribuída**. Se desabilitado, o agente não terá a opção de rejeitar uma tarefa.

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um grupo de atribuição, todos os usuários do grupo recebem uma notificação com uma ação **Aprovar** ou **Rejeitar**. Os agentes

Tradução automática

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

recebem a notificação e podem aceitar ou rejeitar a tarefa. Quando um agente clica em **Atribuir a mim**, o estado da tarefa muda para **Atribuído**.

Notificações por push como lembretes

As notificações podem ser enviadas como lembretes sobre as próximas tarefas e sobre os SLAs que estão vencendo. Essas notificações são enviadas ao agente atribuído à tarefa.

Envie notificações como lembretes de tarefas futuras. Os lembretes podem ser definidos em intervalos de 15 minutos até uma hora. Esses lembretes exigem que a propriedade do sistema **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** seja definida. A configuração padrão é 45 minutos antes da hora de início da tarefa. Se o valor desta propriedade não estiver definido, o agente não receberá lembretes.

Envie notificações para os agentes atribuídos e gerentes de agentes para os seguintes SLAs:

- Aviso de ANS
- ANS violado
- Reparo de ANS concluído

Notificações por push, ações e mensagens

Notificações por push, ações e mensagens para atribuições e lembretes de tarefa de ordem de serviço.

Notificações por push

Adiciona as seguintes notificações a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Notificações por push**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: envia uma notificação ao agente atribuído como um lembrete sobre uma tarefa futura.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: envia uma notificação quando uma tarefa deve ser aceita por um agente.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: envia uma notificação quando um expedidor atribui uma tarefa a um grupo de atribuição.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: quando a atribuição automática está habilitada, envia uma notificação quando uma tarefa é aceita automaticamente por um agente.

Ações da notificação por push

Adiciona as seguintes ações a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**:

- Tarefa de WO - Ação de Aceitação
- Tarefa de WO - Ação de rejeição
- Tarefa de WO - Ação atrasada em execução

Mensagens de notificação por push

Adiciona as seguintes mensagens a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**:

Tradução automática

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

- Mensagem de aceitação da tarefa de WO
- Mensagem de Aceitação Automática de Tarefa de WO
- Mensagem de atribuição de grupo de tarefas de WO
- Mensagem de lembrete da próxima tarefa de WO

Ativar preferências de notificação

Os agentes de serviço de campo devem ativar as seguintes preferências de notificação:

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas Notificações**.
2. Ative as notificações de tarefa de ordem de serviço:
   - Notificação de aceitação da tarefa de WO
   - Notificação de aceitação automática de tarefa de WO
   - Notificação de atribuição de grupo de tarefas de WO
   - Lembrete futuro da tarefa de WO
3. Verifique se as notificações estão definidas como ATIVADAS no perfil do usuário.

Configurar cache off-line programado

Configure os componentes do sistema para baixar automaticamente o cache em segundo plano. Se você estiver fazendo mudanças nessas propriedades, deverá criá-las primeiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Configure as propriedades para programar o download do cache off-line.

   a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

   b. Defina os valores das propriedades do sistema.

Configuração de propriedades do sistema para download de cache off-line programado

Propriedade	Descrição
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Habilite o download programado para todos os usuários do aplicativo Agent. ▪ Tipo: verdadeiro/falso ▪ Valor padrão: falso
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Número de minutos antes do turno de um usuário para iniciar a geração de carga. O valor da propriedade está em minutos.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Nota: Não defina o valor desta propriedade como menor que o intervalo em que o trabalho do Agendamento off-line para celular está sendo executado. Isso impediria a geração de cargas off-line.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	O número de minutos antes que um registro em cache seja sinalizado para atualização. ▪ Tipo: Número Inteiro ▪ Valor padrão: 240 minutos
glide.sg.offline.expiration	A duração em que o cache expira no cliente. Cada vez que a carga é atualizada, esse tempo é estendido. ▪ Tipo: Número Inteiro ▪ Valor padrão: 172.800.000 milissegundos **Nota:** 172.800.000 milissegundos são 48 horas. Após 48 horas, o sistema exclui os dados devido a um protocolo de segurança.

Nota: Para definir propriedades adicionais para programar o download do cache off-line, consulte Configuração do comportamento do modo off-line .

c. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o trabalho agendado para programar o download do cache off-line.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

b. Clique no trabalho agendado **Preencher tabela de programação diária de agentes** e configure a programação do trabalho.

i. Ative o trabalho marcando a caixa de seleção **Ativo**.

ii. No campo **Tempo**, insira o tempo para executar o trabalho.

iii. Defina o campo **Executar** como **Diariamente**.

c. Clique em **Atualizar**.

Configurar a lista de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente

Configure o número de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente a serem exibidas na lista **Tarefas encerradas recentemente** na aplicação Now Mobile Agent.

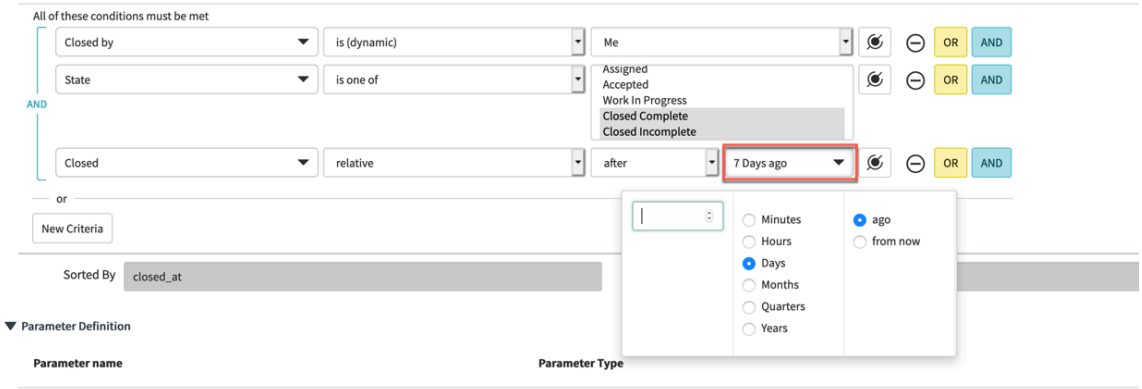
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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** > **Aplicações do sistema** > **Studio**
2. Na tela **Selecionar aplicação**, selecione Serviço de campo Mobile.
3. Abra o item de dados **DI_recently_closed_tasks**.
4. Na seção de condição, selecione o parâmetro de tempo na lista.



5. Clique em **Salvar**.

Configurar informações de tratamento especial para a aplicação Now Mobile Agent

Use informações de tratamento especial para notificar os usuários sobre informações importantes sobre uma tarefa de trabalho individual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma tabela no campo **Nome da tabela**.
4. Se desejar, selecione um ou mais **Campos relacionados**.
5. Clique em **Enviar**.
6. Para modificar as propriedades de informações de tratamento especial, consulte Configuração das propriedades de informações de tratamento especial .

Habilitar bate-papo na aplicação Now Mobile Agent

Ative a ação rápida de bate-papo para que os agentes de serviço de campo possam bater papo com um agente virtual usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o bate-papo virtual esteja configurado para uso na Central de serviços ao funcionário. Para obter mais informações sobre o bate-papo virtual, consulte Virtual Agent para Gestão de serviços de campo.

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** > **Sistema Móvel** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra o registro **da página inicial**.
3. Na lista relacionada Corpo, na seção Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro**de bate-papo**.
4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a ação rápida para uso.
5. Clique em **Atualizar**.

Acompanhamento de local para dispositivos móveis

O acompanhamento de local permite rastrear a atividade e o posicionamento dos agentes enquanto eles executam tarefas. Você também pode usar o recurso para garantir que seus agentes estejam seguros e possam ser facilmente localizados.

Opções de acompanhamento de local

Existem duas opções disponíveis para acompanhamento de localização. Você pode selecionar uma opção para os usuários ou disponibilizar ambas as opções para os usuários que devem selecionar uma opção de acompanhamento de local. A opção de acompanhamento de local selecionada se aplica à instância.

As duas opções de acompanhamento de localização são:

- Acompanhamento manual - esta opção permite que os usuários selecionem se desejam iniciar o acompanhamento do local por um período definido ou se os usuários ##serão rastreados continuamente. Este tipo de acompanhamento de localização só é compatível com o app Mobile Agent. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento manual, consulte Configuring manual location tracking .
- Acompanhamento baseado em ação – Você pode usar esta opção para configurar funções para iniciar ou parar o acompanhamento de localização, com base nas ações que um usuário executa. Este tipo de acompanhamento de local é compatível com o app Mobile Agent e o app Now Mobile. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento baseado em ação, consulte Configuring action-based location tracking .

Ativação de plug-ins

Como administrador, você deve ativar o acompanhamento de geolocalização para seus usuários instalando o plug-in Geolocation (com.snc.geolocation). Este plug-in habilita a opção de acompanhamento manual. Para habilitar o acompanhamento de localização baseado em ação, o plug-in Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking) deve ser instalado.

Nota:
Para instalar o plug-in Rastreamento de localização móvel (com.glide.sg.location.tracking), você deve primeiro instalar o plug-in Geolocalização (com.snc.geolocation).

Para obter detalhes sobre a ativação do plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Acompanhamento de local e seus usuários

Depois de ativar os plug-ins e executar as várias configurações, você deve habilitar o acompanhamento de localização para os usuários. Para obter mais informações, consulte Enabling location tracking for users .

Tradução automática

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

Do lado do usuário, depois de configurar as opções de acompanhamento de localização, os usuários verão as configurações de acompanhamento de localização por geolocalização na guia **Configurações**de seus dispositivos móveis. Os usuários podem habilitar ou desabilitar o rastreamento de localização em seus dispositivos. Para obter mais informações, consulte Using location tracking for mobile .

Rastreamento de local no modo off-line

O acompanhamento de local é compatível com off-line. Enquanto estiver off-line, a localização e a atividade do usuário são coletadas e armazenadas no dispositivo. Quando o usuário fica online novamente, todos os dados de acompanhamento coletados são sincronizados com a instância.

Acompanhamento de local baseado em ação para Gestão de serviços de campo exemplo

Faça atualizações no acompanhamento de localização baseado em ação para um acompanhamento mais preciso da localização de um agente. Dessa forma, você pode fazer ajustes de programação em tempo real se perceber que o local está mais distante do que o previsto.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1037613821?h=44aee9c0ed&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No exemplo abaixo, você está ajustando o item de ação Iniciar viagem para rastrear o agente por um período mais longo e com mais precisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Funções**.
2. Pesquise e selecione a função **Iniciar viagem**.
3. Selecione **aqui** se vir o aviso que diz:
   Este registro está na aplicação Field Service Mobile, mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, selecione.
4. Abra a guia **Rastreamento de local**.
5. Selecione o ícone Visualizar este registro na linha Propriedades de acompanhamento.
6. Selecione **Abrir registro**.
7. Selecione **aqui** se vir o aviso que diz:
   Este registro está na aplicação Field Service Mobile, mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, selecione.
8. Ajuste as configurações de acompanhamento de local:
   a. Altere a duração de 1 para 3. Isso rastreia o local de um agente de serviço de campo por três horas em vez do padrão 1.
   b. Mude a precisão de média para alta. Isso mostra a localização do agente em 10 metros em vez dos 100 metros padrão.
   c. Altere a Proximidade de 100 metros para 10 metros. Isso atualiza a localização do agente quando ele se move mais de 10 metros em vez de 100.

Tradução automática

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

d. Altere a Frequência de uma hora para um minuto. Isso atualiza o local do agente a cada minuto.

> **Nota:**
> A alteração da frequência para a cada minuto só deve ser feita se for necessária para o caso de uso de finalidade de acompanhamento.

9. Selecione Atualizar.

Habilitar tema escuro na aplicação Now Mobile Agent

Ative o tema escuro para aliviar o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.

2. Toque em **Configurações**.

3. Toque em **Aparência**.

4. Toque em **Tema escuro**.

Resultado
O app muda para o tema escuro.

RecursoField Service Contractor for mobile da aplicação Now Mobile Agent

O recurso Field Service Contractor for mobile da aplicação Now Mobile Agent permite que os prestadores de serviço gerenciem tarefas de ordem de serviço.

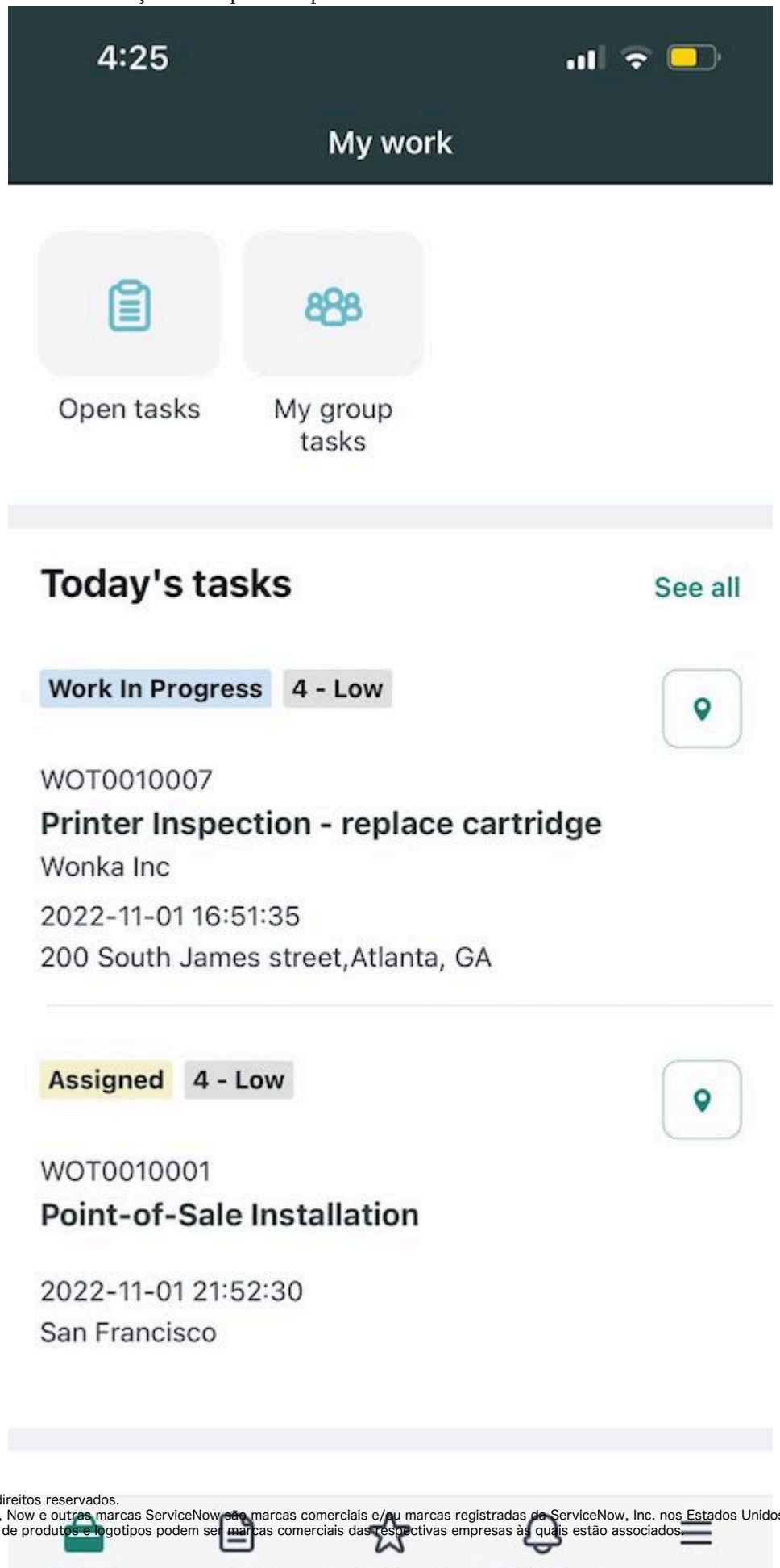
A aplicação Field Service Contractor for mobile permite que gerentes e agentes de serviço de campo de empresas contratadas gerenciem e trabalhem nas tarefas de ordem de serviço atribuídas. Quando não estão conectados à Internet, os agentes podem usar o aplicativo para celular para executar atividades como adicionar anotações, consultar artigos de conhecimento anexados e também fechar tarefas de ordem de serviço. A aplicação Now Mobile Agent sincroniza as informações e fornece as informações mais recentes quando está online novamente.

Tradução automática

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

Field Service Contractor for mobile

Gerenciar ordens de serviço com o aplicativo para celular Field 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.

As etapas para configurar Field Service Contractor for mobile são:

1. Ativar o recurso Field Service Contractor for mobile na aplicação Now Mobile Agent

   Ative Field Service Contractor for mobile para gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas à empresa prestadora de serviço.

2. Acesse a aplicação ServiceNow Agent para Field Service Contractor for mobile

   Acesse a aplicação Field Service Contractor for mobile para gerenciar tarefas de seu telefone ou outros dispositivos móveis.

Tópicos relacionados

Field Service Contractor for mobile

Ativar o recurso Field Service Contractor for mobile na aplicação Now Mobile Agent

Ative o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) para gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas à empresa prestadora de serviço. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Field Service Contractor for mobile requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os miniaplicativos Meu trabalho, Artigos, Notificações, Meus incidentes e Mais, guias de navegação são ativados por padrão para clientes novos e de upgrade quando eles são ativados usando o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Acesse a aplicação ServiceNow Agent para Field Service Contractor for mobile

Acesse a aplicação Field Service Contractor for mobile para gerenciar tarefas de seu telefone ou outros dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as aplicações da Store ServiceNow® associadas tenham direitos ServiceNow® válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Baixe a aplicação Now Mobile Agent. A aplicação está disponível na App Store para plataformas iOS e na Play Store para plataformas Android.
- A empresa prestadora de serviços forneceu sua instância ao gerente e ao agente para acessar a aplicação Field Service Contractor for mobile.

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent e toque no sinal +.
2. Insira o endereço da instância Field Service Contractor for mobile usando um dos seguintes métodos:
   - Insira o endereço da instância no campo **Endereço da instância**.
   - Toque no ícone de código QR e verifique o código QR fornecido pelo administrador.
3. Forneça seu nome de usuário e senha.
4. Toque em **Login.**

Resultado

A tela inicial da aplicação Field Service Contractor for mobile é exibida.

Configurando o mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

O Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo ajuda os agentes a navegar pelos locais de trabalho quando suas tarefas estão em grandes instalações internas.

O Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo integra recursos do Mapeamento interno à aplicação Mobile Agent. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

O Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo apresenta o campo Site para tarefas de ordem de serviço. O campo Site representa locais internos dentro de um edifício ou local de trabalho. Os agentes podem usar o mapa do site na aplicação Mobile Agent para encontrar rotas ou exibir pontos de interesse no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Mapas do local de trabalho em 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.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo são:

1. Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo
2. Configure Mapas internos no Mapeamento interno Map Studio. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .
3. Criar um registro de provedor de mapa personalizado
4. Definir o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

Instale a aplicação Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo (sn_fsm_site_map) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

- 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 .
- O mapeamento de site para Gestão de serviços de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de serviços de campo

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

Para obter informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Field Service Mobile

Permite que os agentes exibam informações da ordem de serviço no celular.

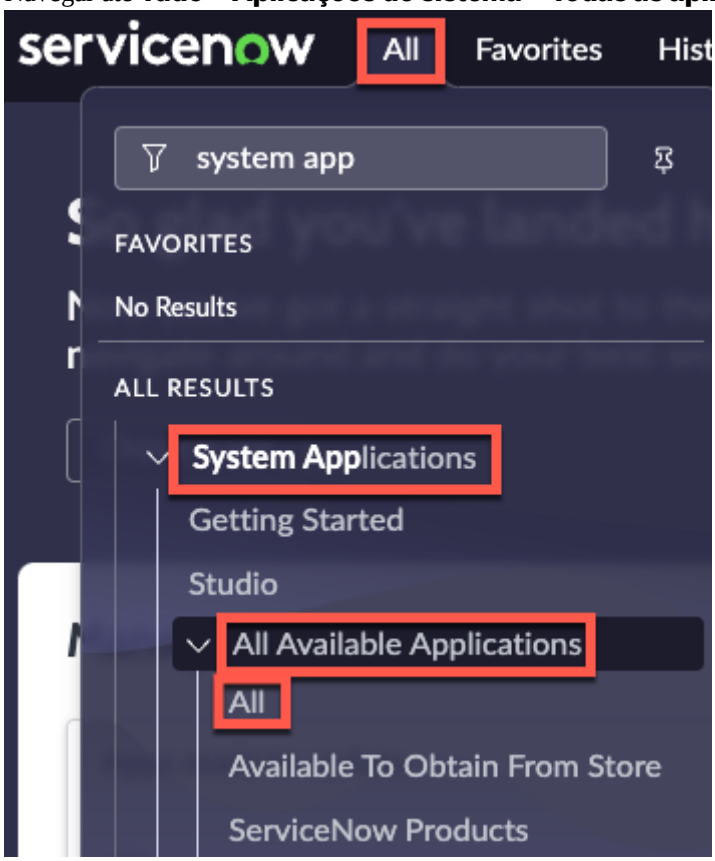
Para obter mais informações, consulteConfigurar a aplicação Now Mobile Agent.

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.

Procedimento

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



2. Encontre o Mapeamento do site para Gestão de serviços de campo a aplicação (sn_fsm_site_map) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar o Mapeamento de sites para Gestão de serviços de campo.

4. **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.

5. 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.

Criar um registro de provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapas para identificar edifícios que os agentes podem exibir mapas internos para.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os mapas internos estejam configurados. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Provedores de mapa personalizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Certifique-se de que a **aplicação** atual seja **Mapeamento interno**.

Registro do provedor de mapas personalizados

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Tabela que contém os valores do edifício.
Chave	A entrada do edifício específico da tabela de chaves.
Provedor de mapas	O provedor de mapas que você está usando.

4. Selecione **Enviar**.

Example: Usando dados de demonstração para criar um provedor de mapa personalizado para o edifício A

Allie é uma administradora e deseja configurar o mapeamento de site para Gestão de serviços de campo. Durante a configuração, eles instalam dados de demonstração para praticar o procedimento.

Eles navegam até o formulário Provedor de mapas personalizados e inserem os seguintes valores:

Registro do provedor de mapas personalizados

Campo	Valor
Tabela de chaves	Construindo [sn_map_core_building]
Chave	Edifício A
Provedor de mapas	ServiceNow

Depois de enviar o formulário, Allie prossegue para definir o novo registro como o provedor da tela do mapa personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
O novo registro deve ser definido como o provedor padrão da tela do mapa personalizado para que os agentes vejam o edifício na aplicação Mobile Agent. Para obter mais informações, consulte.

Definir o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Configure uma tela de mapa para habilitar mapas do site na aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que haja um provedor de mapas personalizados. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de provedor de mapa personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Telas de mapas personalizados**.
2. Selecione **Mapa interno de detalhes do site para o site WOT**.
3. Insira o registro do Provedor de mapas personalizados em **Provedor padrão**.

Resultado
Os agentes podem ver o mapa do edifício na aplicação Mobile Agent.

Ativar Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent

Você pode ativar o plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A ativação deste plug-in habilita o recurso Barra lateral na aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Barra lateral é uma capacidade Now Platform®. Para obter mais informações sobre como configurar Barra lateral, consulte Configuring Sidebar.

Para obter mais informações sobre como Barra lateral funciona, consulte Exploring Sidebar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação deste plug-in habilita o recurso Barra lateral na aplicação Mobile Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Iniciar uma Barra lateral discussão na aplicação Now Mobile Agent

Resumir uma discussão na barra lateral na aplicação Now Mobile Agent

Configurando Serviço de campo Virtual Agent conversas

As conversas predefinidas Serviço de campo Virtual Agent do chatbot permitem que os agentes de serviço de campo exibam a programação de trabalho do dia e atualizem as tarefas.

Um tópico de conversa define o diálogo entre o Virtual Agent chatbot e o agente de serviço de campo para que o agente possa atingir um objetivo específico.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Virtual Agent conversas são:

1. Instale a aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversas. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviço de campo Virtual Agent conversas.
2. Publique os Virtual Agent tópicos predefinidos. Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent tópicos de conversa necessários para Gestão de serviços de campo.
3. Integre o modelo NLU aos seus tópicos Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent conversas com NLU.
4. Configure o bate-papo no aplicativo Now Agent para celular. Para obter mais informações, consulte Habilitar bate-papo na aplicação Now Mobile Agent.

Instalar Serviço de campo Virtual Agent conversas

Você pode instalar a aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui tópicos de conversa 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 .
- Serviço de campo Virtual Agent Conversations requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversations.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot)

Habilita a conversa do chatbot com o Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como ativar Virtual Agent, consulte Ativação do 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.

- Virtual Agent para Gestão de serviços de campo requer as seguintes ServiceNow Store aplicações. Certifique-se de que essas aplicações estejam instaladas antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversations.

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  Serviço de campo NLU Modelo para Virtual Agent Conversas

  Para obter mais informações, consulte Habilitação de NLU .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As conversas Serviço de campo Virtual Agent fornecem a seguinte propriedade do sistema.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Habilite Virtual Agent para consultar as tarefas de Trabalho em andamento de hoje e de dias anteriores, dependendo do valor selecionado. Por exemplo, se você selecionar 1 no campo **Valor**, o Virtual Agent analisará as tarefas de hoje e ontem. Se você selecionar 2 no campo **Valor**, o Virtual Agent analisará a tarefa de hoje, ontem e anteontem.

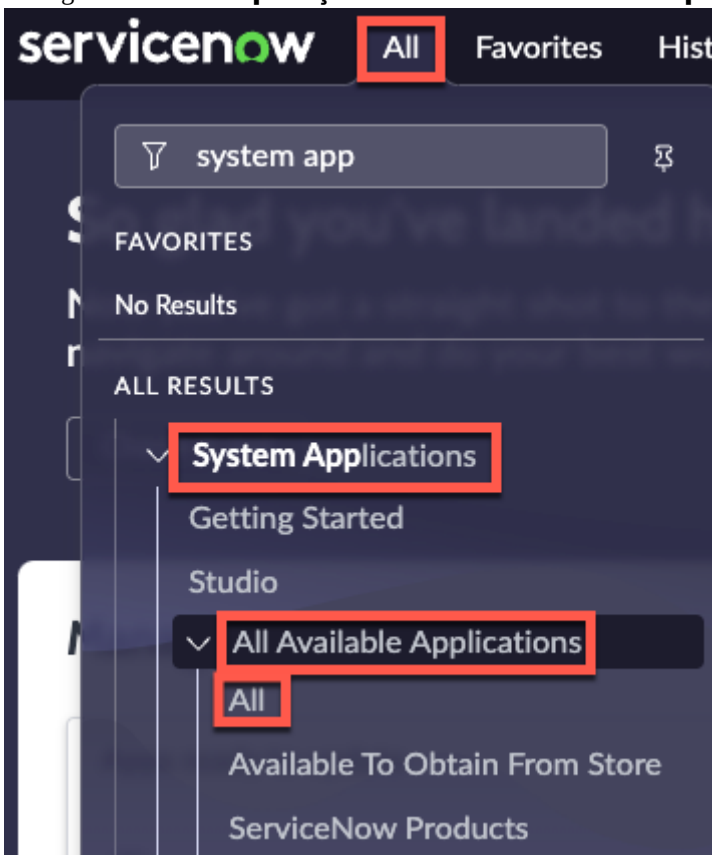
A aplicação Serviço de campo NLU Model for Virtual Agent Conversation é instalada com Serviço de campo o Virtual Agent Conversations:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Serviço de campo Conversas do Virtual Agent (com.sn_fsm.virtualagent) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instaladas, você deverá instalá-las antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversations.

4. **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.

5. 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.

Ativar Virtual Agent tópicos de conversa necessários para Gestão de serviços de campo

Ative Virtual Agent para Gestão de serviços de campo para iniciar o bate-papo com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Como administrador ou administrador Virtual Agent, habilite conversas de chatbot habilitando os seguintes plug-ins:

- Plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Serviço de campo Virtual Agent Plug-in Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema base fornece os seguintes tópicos predefinidos do Virtual Agent (conversas de chatbot). Para habilitar conversas de chatbot, você deve publicar estes tópicos:

Minhas próximas tarefas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar as próximas tarefas de ordem de serviço. O agente pode verificar e atualizar o status das tarefas existentes.

Mostrar tarefas próximas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar tarefas de ordem de serviço que estejam a uma curta distância do local atual do agente. Os agentes podem atribuir a si próprios essas tarefas.

Inquirir tarefas

Os agentes de serviço de campo podem obter informações sobre as tarefas de ordem de serviço que estão em andamento. Os agentes podem realizar as ações apropriadas, como inserir o tempo gasto trabalhando na tarefa, registrar incidentes, fechar tarefas e criar tarefas de acompanhamento.

Você pode configurar a propriedade do sistema `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task` para obter informações sobre as tarefas de trabalho em andamento para o número *n* de dias anteriores. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviço de campo Virtual Agent conversas.

Nota:
Se você quiser personalizar os tópicos predefinidos fornecidos no sistema de base, duplique o tópico e modifique-o. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Tópicos**.
2. Clique em um dos tópicos obrigatórios para abri-lo.
3. Para usar o tópico, clique em **Publicar**.
4. Repita este procedimento para os outros tópicos necessários, quantas vezes forem necessárias.

Ativar Virtual Agent conversas com NLU

Integre os modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) aos tópicos do Virtual Agent chatbot para que os chatbots possam analisar e entender as informações fornecidas pelo usuário. O chatbot pode levar o usuário ao tópico correto com base na intenção inferida.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

O plug-in Serviço de campo NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o plug-in Serviço de campo Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Depois de habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura para os modelos Serviço de campo NLU no Studio:

- Minhas próximas tarefas
- Mostrar tarefas próximas
- Inquirir tarefas

Para usar essas intenções, você deve treinar e publicar o Serviço de campo NLU predefinido para o modelo de VA. Para obter mais informações, consulteTreinar seu modelo de NLU e Publicar seu modelo de NLU.

Procedimento

1. Habilite ServiceNow NLU em Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Configuração da Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent.
2. **Opcional:** Personalize uma intenção importando uma intenção existente do modelo Serviço de campo NLU para Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Importação de uma intenção NLU.
3. Vincule o modelo NLU às intenções associadas nos tópicos Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent.

Configuração de Avaliação inteligente questionários para Now Mobile Agente

Avaliação inteligente permite que usuários com a função de administrador criem modelos de avaliação e os associem a tarefas de ordem de serviço.

Use modelos Avaliação inteligente para aprimorar questionários de ordem de serviço para uma aplicação Now Mobile do agente. Você pode migrar modelos de questionário baseados em pesquisa para modelos Avaliação inteligente.

Use o designer de modelo Mecanismo de avaliação inteligente para fazer o seguinte:

- Crie e personalize os modelos de avaliação para questionários.
- Defina os parâmetros de avaliação, como tipos de pergunta, justificativas e visibilidade condicional.
- Configure perguntas condicionais com base nas respostas de todos os outros tipos de perguntas e em todas as seções.
- Permitir comentários ou anexos adicionais na resposta de uma pergunta.

Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine.

Importante:
O uso de Avaliação inteligente questionário não pode ser desabilitado depois de habilitado.

Visão geral da configuração

Set up Avaliação inteligente concluindo as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário
2. Habilitar Avaliação inteligente questionário
3. Configure um questionário Avaliação inteligente migrando um questionário baseado em pesquisa ou crie novos modelos de avaliação inteligente.

   Mmigrando do questionário baseado em pesquisa e configurando Avaliação inteligente questionário:

   a. Como migrar um questionário baseado em pesquisa para o Avaliação inteligente
   b. Migrar instâncias de pesquisa para Avaliação inteligente

   Creagindo e configurando um Avaliação inteligente questionário a partir de um novo modelo:

   a. Criar ou modificar o modelo Avaliação inteligente
   b. Criar um Avaliação inteligente questionário

Tópicos relacionados

Componentes do Avaliação inteligente

Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário

Você pode ativar o plug-in Avaliação inteligente para Serviço de campo Questionário (com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Avaliação inteligente para Serviço de campo Questionário requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

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

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: admin, question_admin

Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados antes de instalar Avaliação inteligente para Serviço de campo Questionário:

- Gestão de serviços de campo (field_service_management)
- Serviço de campo Questionário
- Serviço de campo Móvel
- Avaliação inteligente para dispositivos móveis

Tradução automática

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

- Dependências de Avaliação inteligente
- Avaliação inteligente Núcleo
- Avaliação inteligente Designer
- Avaliação inteligente Conectado
- Avaliação inteligente Ferramentas de migração

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Avaliação inteligente para Serviço de campo Questionário:

- Plug-ins
- Tabelas
- Regras de negócio
- Inclusões de script
- Trabalho agendado

Para obter mais informações, consulte Componentes do Avaliação inteligente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Habilitar Avaliação inteligente questionário

Habilite Avaliação inteligente Questionário para aprimorar os questionários de tarefa de ordem de serviço para a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Você pode habilitar Avaliação inteligente questionário somente se nenhuma instância de pesquisa estiver aberta para qualquer questionário.

Ative os plug-ins necessários. Para obter mais informações, consulte Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário.

Importante:

O uso de Avaliação inteligente questionário não pode ser desabilitado depois de habilitado.

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** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Habilite **Usar questionário de avaliação inteligente** selecionando-o.

Resultado

Avaliação inteligente O questionário está habilitado para tarefas de ordem de serviço.

Como migrar um questionário baseado em pesquisa para o Avaliação inteligente

Migre questionários e modelos de ordem de serviço baseados em pesquisa para modelos Avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem migrar os questionários e modelos baseados em pesquisa existentes para Avaliação inteligente. A migração pode ser iniciada a partir de um registro de questionário de ordem de serviço baseado em pesquisa. Um novo Avaliação inteligente questionário e modelo é criado automaticamente após a conclusão da migração.

A Avaliação inteligente usa o Mecanismo de avaliação inteligente para migrar modelos baseados em pesquisa para modelos Avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine .

Nota:

- Avaliação inteligente Os modelos não são compatíveis com os tipos de dados booliano, modelo, percentual, escala de imagem, classificação, classificação, duração, personalizado e escala. Atualize esses tipos de dados em questionários de ordem de serviço para os tipos de dados compatíveis mais próximos antes de iniciar o processo de migração.
- As dependências condicionais de um questionário não são migradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Abra o questionário para migrar.
3. Selecione **Migrar**.
4. **Opcional:** Selecione o registro de migração do modelo de avaliação para exibir o status da migração.

Resultado

O questionário é migrado e um Avaliação inteligente questionário e modelo são criados.

O que Fazer Depois

Vexibir, atualizar ou publicar o modelo Avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar o modelo Avaliação inteligente.

Migrar instâncias de pesquisa para Avaliação inteligente

Mmigrar um questionário baseado em pesquisa para Avaliação inteligente, que migrars todas as instâncias associadas de uma pesquisa para Avaliação inteligente e acioná-las novamentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Avaliação inteligente usa o Mecanismo de avaliação inteligente para migrar instâncias de pesquisa para Avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine .

Nota:

- Instâncias de pesquisa no estado **Trabalho em andamento** não podem ser migradas.
- Você pode vincular instâncias migradas somente a Avaliação inteligente modelos migrados de um questionário baseado em pesquisa. As instâncias migradas não podem ser vinculadas a um novo modelo Avaliação inteligente.

Antes de Iniciar

Função necessária: question_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise o trabalho **Migrar instâncias de pesquisa para avaliações inteligentes** e abra-o.
3. Selecione **Executar agora**.

Resultado

As instâncias de pesquisa do questionário são migradas para Avaliação inteligente e acionadas novamente.

Criar ou modificar o modelo Avaliação inteligente

Crie ou modifique o modelo Avaliação inteligente e associe-o às tabelas de tarefas de ordem de serviço para criar Avaliação inteligente questionários para tarefas de ordem de serviço usando este modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar Avaliação inteligente modelos e adicionar instruções, perguntas e informações de referência usando o designer de modelo na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente. O modelo Avaliação inteligente permite criar Avaliação inteligente questionários para tarefas de ordem de serviço. Avaliação inteligente questionários ajudam a avaliar várias situações, aspectos ou registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação**.
2. Crie um modelo ou selecione um modelo existente.
   A página Detalhes na guia **Geral** exibe as informações que você forneceu para criar o modelo.
3. Selecione **Configurações** para definir a duração e a função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de configurações

Campo	Descrição
Duração	Período padrão em dias entre o envio da avaliação e o momento em que os respondentes devem retornar uma avaliação concluída. Esta configuração é usada para calcular o valor da **data de vencimento** para avaliações geradas a partir deste modelo.
Função do leitor de avaliação	Função necessária para exibir uma avaliação gerada a partir do modelo.

4. Na guia **Perguntas**, selecione **Adicionar instruções**.

   a. Insira as informações que um respondente pode achar úteis na caixa de texto Instruções.
   Essas informações podem incluir a finalidade da avaliação, as maneiras como as respostas são usadas ou analisadas e assim por diante.

   b. Selecione **Save** (Salvar).

5. Selecione **Adicionar seção** para adicionar uma seção que pode conter perguntas.
   As seções organizam as perguntas em grupos gerenciáveis. Por exemplo, um avaliador que conhece um assunto pode responder a todas as perguntas em uma seção e um avaliador com uma área de especialização diferente pode responder a perguntas em outra seção. As seções podem conter as subseções ou perguntas, mas não ambas. As subseções podem conter apenas perguntas, mas nenhuma outra subseção.

   Nota:
   A qualquer momento, você pode selecionar uma seção na lista e selecionar **Excluir** para excluir essa seção.

6. Insira um nome e uma descrição para a seção e selecione **Salvar**.
7. Selecione uma seção na lista e escolha **Adicionar pergunta**.

   Para cada tipo de pergunta, você define as seguintes configurações:

   A: insira o texto da pergunta

   Insira o texto da pergunta que o avaliador lê.

   B: Adicionar conteúdo adicional (opcional)

   Adicione uma descrição em texto simples que aparece após a pergunta e o texto de orientação que pode conter HTML ou imagens selecionando **Descrição da pergunta**. Você pode fornecer um texto descritivo que aparece além do texto da pergunta e fornecer orientação sobre a melhor forma de responder à pergunta.

   C: especifique o tipo de pergunta e defina os atributos para o tipo

   Configure qualquer um dos vários tipos de pergunta (caixa de seleção, texto, data e assim por diante).

   Você pode personalizar cada tipo de pergunta com atributos como se uma resposta é necessária ou visível somente quando as condições especificadas

Tradução automática

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

são atendidas, se as respostas específicas são corretas ou preferenciais, se uma justificativa é necessária e assim por diante.

Nota:
A opção de ter um ou vários registros selecionados como respostas a uma pergunta está disponível somente para lista suspensa, caixa de seleção e tipos de pergunta de referência.

D: especificar respostas possíveis

Configure um conjunto especificado de respostas possíveis para alguns tipos de pergunta.

Para obter mais informações sobre como configurar uma pergunta, consulte um dos tópicos a seguir.

Descrição	Local
Crie e configure perguntas do tipo texto.	Create a text question
Crie e configure perguntas do tipo lista suspensa.	Create a drop-down list question
Crie e configure perguntas do tipo botão de opção.	Create a radio button question
Crie e configure perguntas do tipo caixa de seleção.	Create a check box question
Crie e configure perguntas do tipo número.	Create a number question
Crie e configure perguntas do tipo de referência.	Create a reference question
Crie e configure perguntas do tipo anexo.	Create an attachment question
Crie e configure perguntas do tipo data.	Create a date question

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Selecione **Publicar**.

Nota:

- (Optional) Você pode criar um questionário Avaliação inteligente somente a partir de um modelo publicado.
- (Optional) Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Resultado

O modelo Avaliação inteligente foi criado ou modificado.

O que Fazer Depois

Criar um Avaliação inteligente questionário

Tópicos relacionados

Smart Assessment Engine

Using the template designer

Criar um Avaliação inteligente questionário

Crie um questionário Avaliação inteligente e associe-o a um modelo Avaliação inteligente para criar questionários de tarefa de ordem 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: question_admin

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de questionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do questionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do questionário. O administrador pode anexar questionários ativos a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Descrição	Breve descrição do registro do questionário.
Tabela	Tabela associada a este registro de questionário.
Condição do gatilho	Condição do gatilho que determina quando o questionário é aplicável. Use o Construtor de condições para criar condições de gatilho. Quando essas condições são verdadeiras para uma tarefa de ordem de serviço, o questionário é adicionado à tarefa de ordem de serviço.
Obrigatório	Opção para tornar o questionário obrigatório. Quando habilitado, o agente deve concluir o questionário antes de fechar a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
Fechar antes de	Indique que a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço deve estar em para que os agentes possam concluir um questionário obrigatório.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na seção **Modelos de questionário**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Modelo de questionário

Campo	Descrição
Questionário	Nome do questionário. Este campo é preenchido automaticamente com o nome do questionário.
Modelo de Avaliação inteligente	Avaliação inteligente modelo a ser associado ao questionário. **Nota:** Você pode criar um questionário Avaliação inteligente somente a partir de um modelo publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Opção para ativar o modelo Avaliação inteligente para o questionário.

7. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um questionário com o **Tipo** definido como **Avaliação inteligente** é criado.

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações

Amplie os recursos de Gestão de serviços de campo e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Integração com Customer Service Management

Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

Os usuários podem exibir informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas ao caso nos portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor.

Quando um agente cria uma ordem de serviço a partir de um caso de atendimento ao cliente, a ordem de serviço e os formulários de tarefa incluem informações relacionadas ao caso, como a conta e o contato.

Quando um cliente ou consumidor visualiza um caso nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor, ele pode exibir os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas ao caso.

Direitos de uso de produto incluídos nesta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Customer Service Management e tem a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] ou gerente de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager], você pode criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso. Se você for um usuário externo com a função snc_external, poderá criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao caso relacionados à sua conta ou a uma conta relacionada.

Plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo

O plug-in Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e Customer Service Management. Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Mudanças na aplicação Gestão de serviços de campo

Na aplicação Gestão de serviços de campo, esta integração adiciona os seguintes campos ao formulário de ordem de serviço. Esses campos estão visíveis na exibição Caso. 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.

exibir esses campos, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de ordem de serviço e selecione **Exibição** > **Caso**.

- Conta
- Consumidor
- Contato
- Ativo
- Parceiro
- Contato do parceiro

A atualização do campo **Conta** no formulário de Ordem de serviço também atualiza o campo **Empresa**.

A atualização do campo **Contato** no formulário de Ordem de serviço atualiza o campo **Solicitante**.

Mudanças na aplicação Customer Service Management

Na aplicação Customer Service Management, esta integração adiciona o link das **ordens de serviço** aos cabeçalhos do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Clique neste link para exibir uma lista de ordens de serviço, incluindo o número da ordem de serviço, a prioridade, o estado e a descrição resumida. As ordens de serviço exibidas nesta lista no Portal de atendimento ao cliente dependem da função do cliente: cliente, administrador de cliente, parceiro ou administrador de parceiro.

Clique em uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Limitações conhecidas

Não há sincronização entre o formulário de ordem de serviço e o formulário de caso associado. Se as informações mudarem no formulário Caso, elas não serão atualizadas no formulário Ordem de serviço.

Mapear campos de caso com a tabela de ordem de serviço

Defina os campos que você deseja mapear entre o caso e os campos da tabela de ordem de serviço de destino que você já configurou. Esta configuração copia automaticamente os valores dos campos mapeados do caso para a ordem de serviço ao criar uma ordem de serviço a partir do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Mapeamento de ordem de serviço do caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. 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 Mapa de tabela do CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API para este mapa de tabela.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa, por exemplo, caso.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de Destino	A tabela de destino do mapa, como ordem de serviço [wm_order].
Usar Condição Avançada	Habilita o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo **Condição avançada**.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo Usar **condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o Construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processar várias definições de mapa correspondentes simultaneamente para resolver dependências. • Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. • Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. • Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.

4. Clique em **Enviar**.
   O mapa da tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie o mapeamento de campo para copiar informações do campo de caso para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista Mapa de tabela do CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.
   b. Na seção de formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo**.
   c. Selecione um **Campo de origem** e um **Campo de destino**.
   d. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Insira um número no campo Ordem.

Tradução automática

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

f. Clique em **Enviar**.

g. Repita as etapas b até f para cada campo a ser mapeado.

6. Clique em **Atualizar** no formulário Mapa de tabela do CSM.

Resultado

O mapeamento entre as tabelas de origem e de destino está concluído e pronto para copiar informações do campo de caso para o campo correspondente na ordem de serviço.

Integração com produtos do setor

Fornece uma integração entre os produtos do setor e a aplicação Gestão de serviços de campo. Essa integração permite que clientes e consumidores gerenciem ordens de serviço e tarefas relacionadas a casos em portais de produtos do setor e interfaces de aplicações, aprimorando a visibilidade e a eficiência operacional.

Principais recursos da integração

1. Exibição unificada de caso e ordem de serviço:
   - Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço e tarefas relacionadas ao caso diretamente de todos os portais de produtos do setor e interfaces de aplicação.
   - Ordens de serviço e tarefas incluem informações de conta e contato, fornecendo detalhes abrangentes relacionados a casos de atendimento ao cliente.
2. Ordens de serviço iniciadas por caso:
   - Quando uma ordem de serviço é criada a partir de um caso de atendimento ao cliente iniciado por meio de produtos do setor, a ordem de serviço e os formulários de tarefa incluem detalhes relacionados ao caso, como informações de conta e contato.
   - Os clientes podem exibir ordens de serviço e tarefas relacionadas em seus portais de produto do setor.

Produtos do setor compatíveis

Esta integração oferece suporte a todos os produtos do setor, cada um estendendo o valor de modelos de dados, estruturas e capacidades necessárias para a gestão de ordens de serviço em Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte CRM and Industry Products .

Acesso a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

O acesso às ordens de serviço e tarefas do FSM por meio de produtos do setor requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration). Para obter mais informações, consulte Integração com Customer Service Management. Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Segurança aprimorada com funções

Para garantir a segurança e o controle dos dados, as funções a seguir podem ser usadas para gerenciar o acesso a ordens de serviço e tarefas:

Tradução automática

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

- wm_location_agent: restringe os agentes a exibir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço relevantes à organização de serviço do provedor.
- wm_location_assignment.manager: permite que os gerentes supervisionem as ordens de serviço e as tarefas da ordem de serviço em sua organização de serviço do provedor específico.

Essas funções estão disponíveis quando os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço estão instalados. Eles ajudam a:

- Restrinja o acesso a ordens de serviço e tarefas relevantes.
- Proteja os dados no contexto da organização de serviço do provedor.

Direitos de uso de produto incluídos com produtos do setor

- Se você tiver uma assinatura da aplicação FSM e as funções de Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) ou Gerente de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), poderá criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados aos seus casos.
- Usuários externos com a função snc_external podem criar e exibir ordens de serviço e compromissos relacionados ao caso associados à sua conta ou contas relacionadas.

Integração com Project Portfolio Management

Vincule tarefas de projeto a ordens de serviço para ajudar no gerenciamento de projetos de instalação ou implantação no campo.

Um projeto pode ter várias tarefas atribuídas a agentes de serviço de campo. Usando a integração da Gestão de serviços de campo com a Project Portfolio Management, você pode criar ordens de serviço diretamente a partir das tarefas do projeto. Vinculando tarefas de projeto a ordens de serviço desta forma:

- Sincroniza as datas planejadas e reais entre a tarefa do projeto e a ordem de serviço.
- Sincroniza os estados entre a tarefa do projeto e a ordem de serviço.

Para criar uma ordem de serviço a partir de uma tarefa de projeto, clique no link relacionado **Criar ordem de serviço** no formulário de tarefas do projeto. Para exibir uma ordem de serviço vinculada ativa, clique no link relacionado **Exibir ordem de serviço** no formulário de tarefas do projeto. As tarefas de projeto podem ter mais de uma ordem de serviço vinculada, mas somente uma ordem de serviço pode estar ativa por vez.

Datas

As datas são sincronizadas em uma direção, da tarefa do projeto para a ordem de serviço vinculada e para todas as tarefas de ordem de serviço.

- As tarefas de ordem de serviço criadas para uma ordem de serviço vinculada têm datas fixas **de início** e **término da** janela que se baseiam nas datas de início e término planejadas da tarefa do projeto.
- As atualizações nas datas da tarefa do projeto também são atualizadas nas tarefas de ordem de serviço vinculadas para tarefas que não estão nos estados **Trabalho em andamento** ou **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.

Nota:
As mudanças nas datas em uma tarefa de ordem de serviço não mudam as datas na tarefa de projeto vinculada.

Estados

As mudanças de estado são sincronizadas em uma direção, da ordem de serviço para a tarefa do projeto.

- Atualizar o estado da ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa de projeto vinculada.
- Atualizar o estado de uma tarefa de projeto adiciona uma anotação ao campo **Anotações de trabalho** na ordem de serviço vinculada.
- O fechamento de uma ordem de serviço também encerra as tarefas do projeto.

Se uma atualização do estado de uma tarefa de projeto falhar, uma anotação será adicionada ao campo **Anotações de trabalho** da tarefa de projeto sobre a atualização da ordem de serviço correspondente. As atualizações podem falhar com tarefas de projeto que têm dependências.

Os estados da ordem de serviço e da tarefa do projeto são atualizados da seguinte forma.

Estados sincronizados da ordem de serviço e da tarefa do projeto

Estado da ordem de serviço	Estado da tarefa do projeto
Em andamento	Em andamento
Encerrado Concluído	Encerrado Concluído
Encerrar Incompleto	Encerrar Incompleto
Cancelado	Encerrar Ignorado

Plug-ins

Ative o plug-in Serviço de campo com Gestão de projetos (com.snc.wm_ppm) para usar este recurso. Este plug-in requer o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Como personalizar o mapa de transição do estado da ordem de serviço

Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar o mapa de transição do estado da ordem de serviço, que mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto.

Atualizar o estado de uma ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa de projeto vinculada. O script `FieldServicesProjectTaskStateHandler` mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto. Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar este mapa de transição de estado conforme necessário com base nos exemplos a seguir.

Exemplos

Definir o status de uma ordem de serviço como **Encerrado concluído** não deve encerrar a tarefa do projeto. Para fazer essa mudança, remova a seguinte linha na função `initialize()` :

Tradução automática

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

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Para mapear o estado de **expedição Pendente da** ordem de serviço para o estado **Aberto** da tarefa de projeto, adicione a seguinte linha à função `initialize()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Para qualificar uma tarefa automaticamente quando a tarefa do projeto for alterada para **Aberto**, altere a função do processo `FieldServiceProjectUpdateHandler` que escuta as atualizações da tarefa do projeto e altere a ordem de serviço vinculada para **Qualificado**. Adicione a seguinte linha após esta seção:

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

integração com Gestão de mudanças

Com ServiceNow Gestão de mudanças para Serviço de campo, crie ordens de serviço a partir de uma solicitação de mudança e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de mudança quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de mudanças para Serviço de campo fornece uma integração entre as aplicações Gestão de mudanças e Gestão de serviços de campo. A aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes da ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de mudança nas aplicações Espaço configurável do CSM e Now Platform. Essa integração fornece uma experiência unificada aos agentes da ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação de mudança.

Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo

Você pode instalar a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem 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 .
- Gestão de mudanças para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de mudanças o para Serviço de campo .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

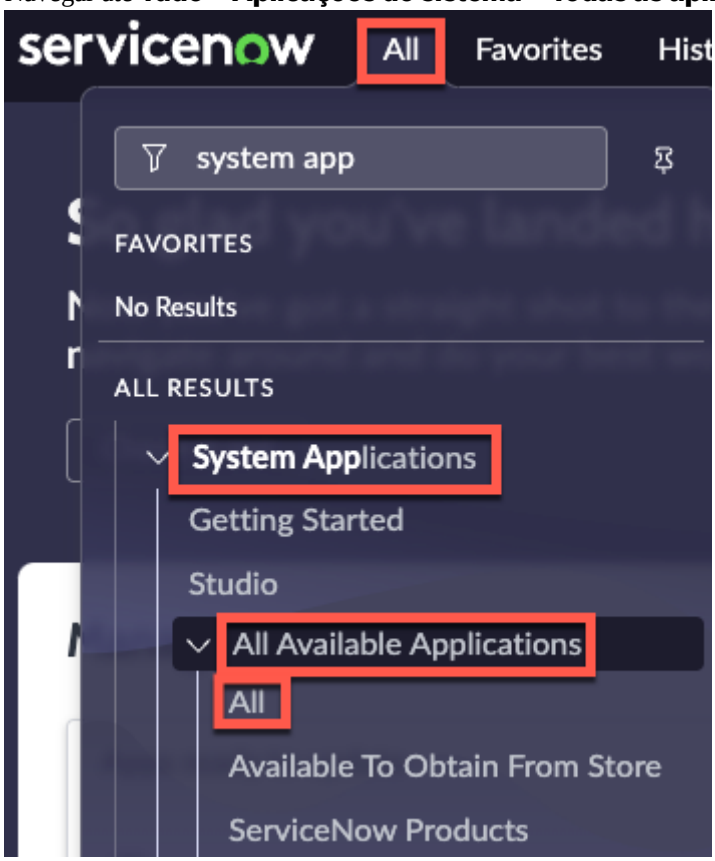
  Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Permita que seus agentes interajam com os clientes, respondam perguntas, criem casos e resolvam problemas. Para obter mais informações, consulte Configuração do espaço configurável do CSM .

Função necessária: administrador

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de mudanças o para Serviço de campo .

4. **Opcional:** Se houver dados de demonstração disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **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.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Gestão de mudanças para Serviço de campo

Instale e configure a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo para rastrear o andamento da ordem de serviço diretamente na solicitação de mudança.

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes da ITIL criem uma ordem de serviço a partir da solicitação de mudança. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para que o expedidor atribua essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho para a tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente da solicitação de mudança associada.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para os agentes da ITIL:

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Now Platform ou no Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em Now Platform, consulte Criar uma ordem de serviço.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em Espaço configurável do CSM, consulte Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente de sua solicitação de mudança primária.

Esta integração automatiza seu sistema para fornecer os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes da solicitação de mudança.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas da programação de mudança.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes da solicitação de mudança relacionada e as listas relacionadas na aplicação Mobile Agent.
- Encerrar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um script `ChangeWorkOrderIntegration` para fechar a solicitação de mudança automaticamente quando a ordem de serviço relacionada for fechada. Para obter mais informações, consulte Como usar um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Tradução automática

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

Sincronização de dados entre a ordem de serviço e a solicitação de mudança

As anotações de trabalho são sincronizadas de uma ordem de serviço relacionada para a solicitação de mudança quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço foi atualizado
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas da ordem de serviço
- A tarefa de ordem de serviço foi encerrada como concluída ou incompleta

Como usar um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) adiciona o ponto de extensão `ChangeWorkOrderIntegration`, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para a seção **Atividade** na solicitação de mudança.
- Fechamento automático da solicitação de mudança quando a ordem de serviço relacionada é fechada e concluída.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de ordem mais baixo.

> **Nota:**
> Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente da solicitação de mudança usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de mudança pode acomodar apenas uma ordem de serviço por vez. Você pode criar outra ordem de serviço para uma solicitação de mudança somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Alterar** > **Tudo**
4. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja criar uma ordem de serviço.
5. Clique em **Criar ordem de serviço**.

Resultado

Uma ordem de serviço foi criada com sucesso.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando o Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento de uma ordem de serviço na solicitação de mudança associada de Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Habilite a função de atividade usando o ponto de extensão `ChangeWorkOrderIntegration`. Para obter mais informações, consulte Como usar um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes da ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de uma solicitação de mudança relacionada. O acompanhamento da solicitação de mudança é atualizado sempre que as seguintes atualizações são feitas na ordem de serviço ou nas tarefas de ordem de serviço relacionadas:

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- O estado da tarefa é atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Alterar** > **Tudo**
4. Abra a solicitação de mudança cujo andamento você deseja acompanhar.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço na seção **Atividade**.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando a aplicação Mobile Agent

Exiba os detalhes da ordem de serviço para a solicitação de mudança relacionada da sua aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque **em Iniciado de**.
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes da solicitação de mudança.

Gestão de mudanças para componentes de serviço de campo

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócio são instalados com a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo.

Plug-in

O plug-in Gestão de mudanças para Serviço de campo a aplicação (sn_fsm_chg_mng) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo.

Inclusões de script instaladas com Gestão de mudanças

Inclusão de script	Descrição
SolicitaçãoDeMudançaTrabalhoOrdemUtil	Atualiza as anotações de trabalho da solicitação de mudança quando qualquer uma das seguintes ações acontece: • O estado da ordem de serviço muda. • A solicitação de mudança é fechada automaticamente quando a ordem de serviço é fechada • A ordem de serviço foi excluída.
ChangeWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda a integrar as solicitações de mudança com ordens de serviço usando o ponto de extensão.

Regras de negócio

Gestão de mudanças para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócio a seguir.

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	Solicitação de Mudança [change_request]	Cancela a ordem de serviço quando a solicitação de mudança é cancelada.
Preencher início/término da janela com mudança	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche as datas de início e término da janela da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas 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.

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		são definidas na solicitação de mudança.
Atualizar mudança com mudanças na ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza a solicitação de mudança quando o estado da ordem de serviço muda. Encerra automaticamente a solicitação de mudança se a ordem de serviço for Encerrada e concluída.
Atualizar exclusão da ordem de serviço para mudança	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho da solicitação de mudança se a ordem de serviço for excluída.
Validar Solicitado Vencido por com Mudança	Ordem de serviço [wm_order]	Valida se a data de vencimento solicitada definida na ordem de serviço é anterior à data de término planejada da solicitação de mudança.
ValidateWindowStartEndDatewithChange	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se a data de início e término da janela da tarefa de ordem de serviço está programada dentro das datas de início e término da solicitação de mudança.

Funções

Gestão de mudanças para Serviço de campo modifica a função existente a seguir.

Funções atualizadas com Gestão de mudanças

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir detalhes da solicitação de mudança primária na tarefa de ordem de serviço.	sn_change_read

integração com Gestão de incidentes

Com ServiceNow Gestão de incidentes para Serviço de campo, crie ordens de serviço a partir de um registro de incidente e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de incidente quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

Gestão de incidentes para Serviço de campo fornece uma integração entre as aplicações Gestão de incidentes e Gestão de serviços de campo. A aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes da ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de incidentes nas aplicações Espaço configurável do CSM e Now Platform. Essa integração fornece uma experiência unificada aos agentes da ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação do incidente.

Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo

Você pode instalar a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos 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 .
- Gestão de incidentes para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de incidentes o para Serviço de campo .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Habilite seus agentes para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas. Para obter mais informações, consulte Configuração do espaço configurável do CSM .

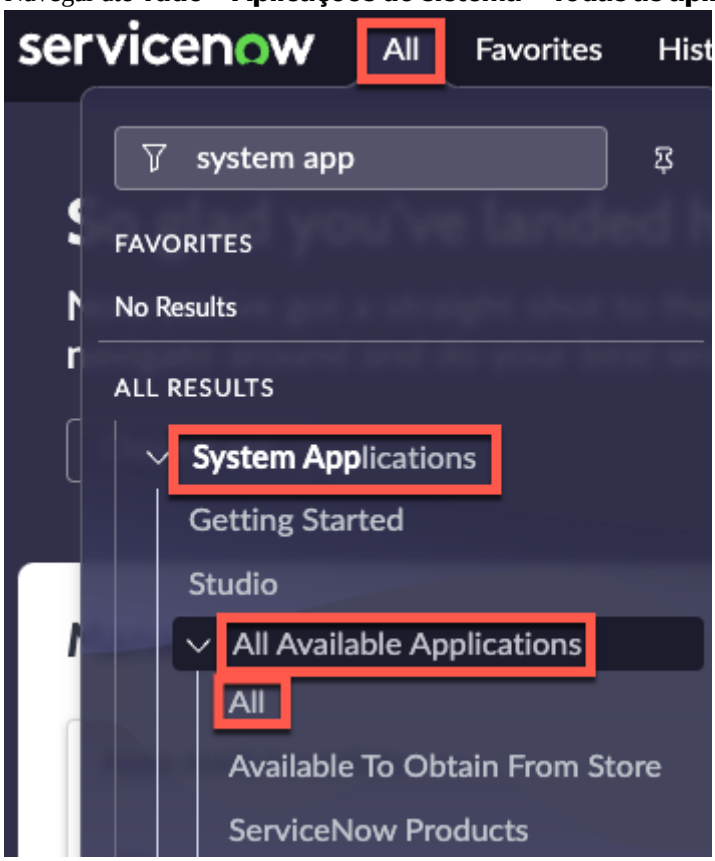
Função necessária: administrador

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

4. **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.

5. 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.

Configuração do Gestão de incidentes para Serviço de campo

Instale e configure a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo para rastrear o andamento da ordem de serviço.

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes da ITIL criem uma ordem de serviço a partir do registro de incidentes. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para que o expedidor possa atribuir essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho para a tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente do registro de incidente associado.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para os agentes da ITIL:

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de incidente no Now Platform ou no Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de um registro de incidente em Now Platform, consulte Criar uma ordem de serviço.
  - Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir do registro de incidente em Espaço configurável do CSM, consulte Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente do registro de incidente primário.

Esta integração automatiza seu sistema para fornecer os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes do registro do incidente.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas do registro do incidente.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes do registro do incidente relacionado e as listas relacionadas na aplicação Mobile Agent.
- Encerrar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um script `IncidentWorkOrderIntegration` para fechar o registro de incidente automaticamente quando a ordem de serviço relacionada for fechada. Para obter mais informações, consulte Como usar um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Sincronização de dados entre a ordem de serviço e o registro do incidente

As anotações de trabalho são sincronizadas da ordem de serviço para o registro do incidente quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço foi atualizado.
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas da ordem de serviço.
- A tarefa de ordem de serviço foi encerrada como concluída ou incompleta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o ponto de extensão para gestão de incidentes

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) adiciona o ponto de extensão`IncidentWorkOrderIntegration`, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para a seção **Atividade** no registro do incidente.
- Fechamento automático do registro de incidente quando a ordem de serviço relacionada é fechada e concluída.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de ordem mais baixo.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Criar uma ordem de serviço a partir do registro de incidente no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente do registro do incidente usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de incidente pode acomodar apenas uma ordem de serviço por vez. Você pode criar outra ordem de serviço para um registro de incidente somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Incidente** > **Tudo**
4. Abra um registro de incidente para o qual você deseja criar uma ordem de serviço.
5. Clique em **Criar ordem de serviço**.

Resultado
Uma ordem de serviço foi criada com sucesso a partir do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes da ordem de serviço do registro do incidente usando o Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento da ordem de serviço no registro de incidente associado de Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Habilite a função de atividade usando o ponto de extensão `IncidentWorkOrderIntegration`. Para obter mais informações, consulte Como usar o ponto de extensão para gestão de incidentes.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes da ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de um registro de incidente relacionado. O acompanhamento do registro de incidentes é atualizado sempre que as seguintes atualizações são feitas na ordem de serviço ou nas tarefas de ordem de serviço relacionadas:

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- Estado da tarefa atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Incidente** > **Tudo**
4. Abra um registro de incidente cujo andamento você deseja acompanhar.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço na seção **Atividade**.

Exibir detalhes da ordem de serviço do registro do incidente usando a aplicação Mobile Agent

Exiba os detalhes da ordem de serviço do registro de incidente relacionado da sua aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque **em Iniciado de**.
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes do registro do incidente.

Gestão de incidentes para componentes de serviço de campo

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócio são instalados com a aplicação Gestão de incidentes para Serviço 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.

Plug-in

O plug-in Gestão de incidentes para Serviço de campo a aplicação (sn_fsm_inc_mng) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo.

Inclusões de script

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as novas inclusões de script a seguir.

Scripts instalados com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Inclusão de script	Descrição
IncidentWorkOrderUtil	Atualiza as anotações de trabalho do registro de incidentes quando acontecem as seguintes ações: • O estado da ordem de serviço muda. • O registro de incidente é resolvido automaticamente quando a ordem de serviço é fechada. • A ordem de serviço foi excluída
IncidentWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda na integração de incidentes com ordens de serviço usando o ponto de extensão.

Regras de negócio

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócio a seguir.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	Incidente [incident]	Cancela a ordem de serviço quando o registro do incidente é cancelado.
Atualizar incidente com mudanças na ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza o registro do incidente quando o estado da ordem de serviço muda. Encerra automaticamente a solicitação de incidente se a ordem de serviço for Encerrada concluída.
Atualizar exclusão da ordem de serviço para	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho do registro do incidente se a ordem de serviço for excluída.

Funções

Gestão de incidentes para Serviço de campo modifica a função existente 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.

Função instalada com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir detalhes do incidente primário na tarefa de ordem de serviço.	sn_incident_read

Integração com conferência virtual

Com a Integração de conferência virtual ServiceNow Gestão de serviços de campo, colabore com seus clientes e agentes colegas para resolver problemas do cliente usando as opções de compartilhamento de vídeo e tela em Zoom e Microsoft Teams do aplicativo para celular Now Agent. Forneça suporte oportuno enquanto estiver fora do escritório ou do computador desktop.

Solicitar aplicativos na Store

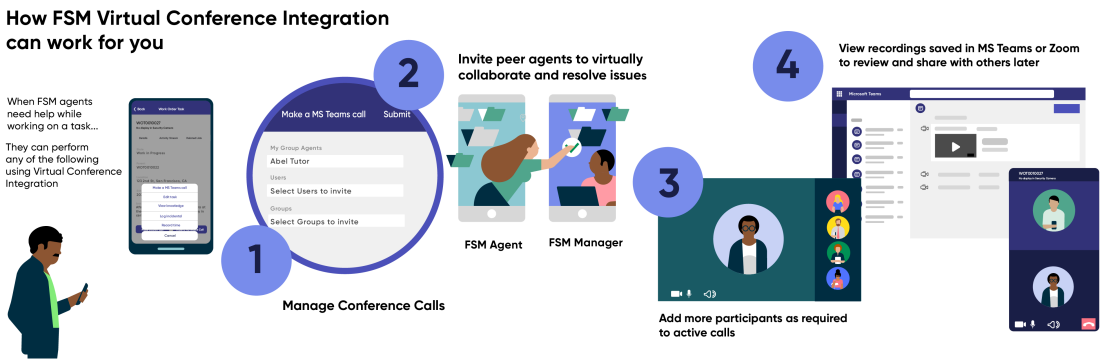
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

A aplicação Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo integra o canal de comunicação de conferência com o canal de comunicação Notify, gerenciando e iniciando uma reunião Zoom ou Microsoft Teams diretamente do aplicativo móvel Now Agent.

Como agente, você pode usar a aplicação Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo para iniciar reuniões Zoom ou Microsoft Teams usando a opção Iniciar conferência no aplicativo Now Agent para celular.

Para começar com a Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo, consulte Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual.



Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual

Você pode instalar a aplicação Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual (com.snc.fsm_vci) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam 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 .
- Gestão de serviços de campo A Integração de conferência virtual requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de serviços de campo a Integração de conferência virtual.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Notify (com.snc.notify)

  Fornece suporte para canais de SMS e serviços de voz na plataforma. Para obter mais informações sobre como ativar Notifyo , consulte Ativação do Notify .

- Serviço de campo A Integração de conferência virtual requer as seguintes ServiceNow Store aplicações. Certifique-se de que essas aplicações estejam instaladas antes de instalar Gestão de serviços de campo a Integração de conferência virtual.

  Requer ServiceNow Store aplicações para integrar Zoom

  Zoom Spoke

  Integre a conta Zoom da sua empresa à sua instância ServiceNow. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

  Notify Zoom Conector

  Associa o canal de comunicação Notify a Zoom reuniões. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

  Requer ServiceNow Store aplicações para integrar Microsoft Teams

  Notify Conector para Microsoft Teams

  Gerencie e inicie uma Microsoft Teams reunião diretamente de uma tarefa. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

  Microsoft Teams Spoke de comunicação

  Gerencie chamadas de grupos e reuniões na conta Microsoft de comunicações da sua instância ServiceNow. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

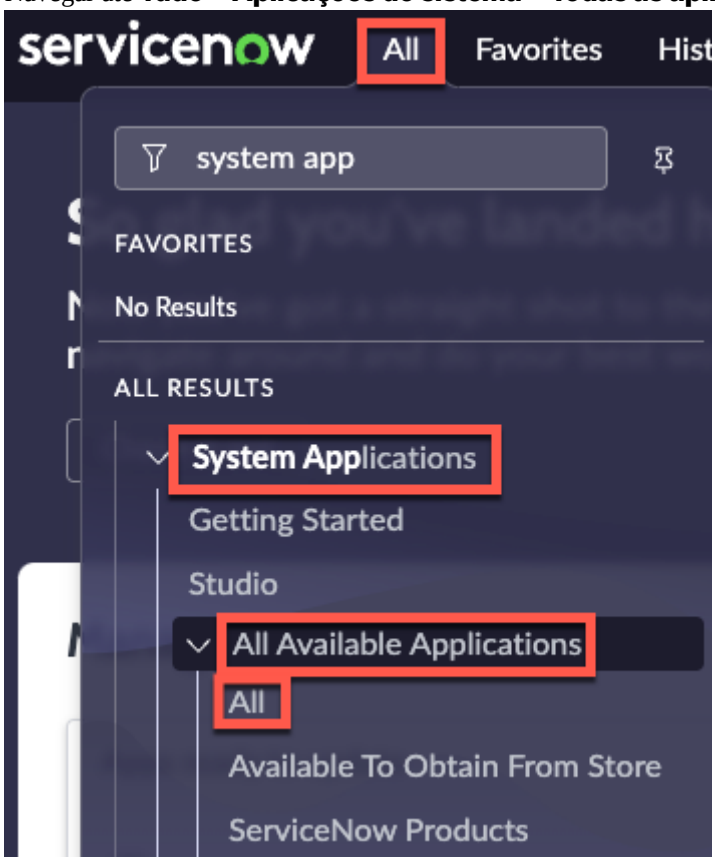
Função necessária: administrador

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual (com.snc.fsm_vci) 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.

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar Gestão de serviços de campo a Integração de conferência virtual.

4. Selecione **Instalar**.

Configurar Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual

Instale e configure a aplicação Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo para interagir com clientes e agentes colegas usando Zoom ou Microsoft Teams reuniões iniciadas a partir do aplicativo móvel Now Agent.

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

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar a aplicação Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo para iniciar chamadas em conferência usando Zoom e Microsoft Teams do aplicativo para celular Now Agent.

Procedimento

1. Configure a ponte de chamada em conferência.
2. Instale a aplicação Integração de conferência virtual Gestão de serviços de campo.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual.
3. Adicione a lista relacionada de **conferências** ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
   Se a lista relacionada ainda não aparecer, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário **Tarefa de ordem de serviço** e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar a lista relacionada Conferências->Tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Você deve personalizar a lista relacionada Conferências para obter informações detalhadas sobre as gravações de conferência para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Personalizar a exibição de informações de gravação da conferência.

Personalizar a exibição de informações de gravação da conferência

Personalize a lista relacionada Conferências para exibir informações específicas sobre gravações de conferência para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como expedidor ou gerente Serviço de campo, você pode ouvir gravações de conferências de reuniões Zoom e Microsoft Teams realizadas para resolver problemas do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
3. Abra a lista relacionada Conferências.
4. Clique no ícone Personalizar lista ( ) no canto superior esquerdo.
5. Use a caixa de listagem dupla para mover os itens a seguir da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionada**.
   - Número
   - Ativo
   - Provedor de serviço
   - ID de Chamada em Conferência
   - Descrição
   - Duração

Tradução automática

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

- Criado por
- Gravação

6. Clique em **OK**.

Exibir detalhes de chamadas em conferência gravadas

Exiba detalhes de reuniões Zoom e Microsoft Teams gravadas iniciadas no aplicativo para celular Now Agent acessando o registro de conferência associado à tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_dispatcher, wm_manager e wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar detalhes gravados de reuniões Zoom e Microsoft Teams no registro de conferência de uma tarefa de ordem de serviço específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
3. Clique na lista relacionada Conferências no formulário Tarefa de ordem de serviço.
4. Revise os detalhes da lista Conferência.
   - Para revisar os detalhes da reunião Zoom, abra uma gravação Zoom.
   - Para revisar os detalhes da reunião Microsoft Teams, abra uma gravação Microsoft Teams.

Como configurar relatórios e análises do FSM

Configure relatórios e análises para oferecer informações valiosas que auxiliam os processos de tomada de decisão em uma organização.

Relatórios e análises são ferramentas essenciais para que as empresas obtenham informações. Ele fornece os seguintes benefícios principais para ajudá-lo a rastrear e medir o desempenho dos negócios.

- **Avaliação de desempenho:** avalie o desempenho de vários aspectos de um negócio, como vendas, marketing, finanças ou eficiência operacional. Ao analisar as principais métricas e tendências, os relatórios permitem identificar áreas de melhoria, medir o progresso em direção aos objetivos e tomar decisões baseadas em dados.
- **Visualização de dados:** forneça uma representação visual de conjuntos de dados complexos, facilitando a compreensão e a interpretação das informações. Visualizações como tabelas, gráficos e painéis fornecem uma compreensão rápida de tendências, padrões e relacionamentos dentro dos dados, facilitando a comunicação e a compreensão eficazes.
- **Otimização de recursos:** forneça informações sobre a alocação e a utilização de recursos. Ao analisar dados sobre níveis de inventário, habilidades do agente ou disponibilidade do agente, você pode otimizar seus recursos, minimizar a rejeição de tarefas e melhorar a eficiência operacional.
- **Monitoramento de desempenho:** permite que você monitore o desempenho contínuo em relação a objetivos e metas predefinidos. Ao revisar regularmente os principais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de desempenho (KPIs) e métricas, você pode acompanhar o andamento, identificar desvios e tomar ações corretivas para se manter no caminho certo.

- **Conformidade e regulamentação:** garanta a conformidade com as regulamentações do setor, acordos de nível de serviço ou requisitos jurídicos. Ao gerar relatórios que demonstram a adesão a diretrizes específicas, as empresas podem reduzir riscos, manter a transparência e atender às obrigações regulatórias.

Gestão de serviços de campo Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Soluções de análise da plataforma

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Gestão de serviços de campo, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa).

A ativação deste plug-in adiciona a opção Performance Analytics ao menu Serviço de campo. Clique nesta opção para exibir a página inicial da Análise de desempenho do serviço de campo, que inclui os seguintes relatórios:

- Percentual de tempo do agente produtivo para tarefas de ordem de serviço
- Percentual de utilização de agentes para tarefa de ordem de serviço
- Percentual da duração real em relação à duração planejada das tarefas de ordem de serviço
- Tempo médio de encerramento das ordens de serviço
- Número de novas ordens de serviço
- Número de ordens de serviço em aberto
- Número de ordens de serviço encerradas

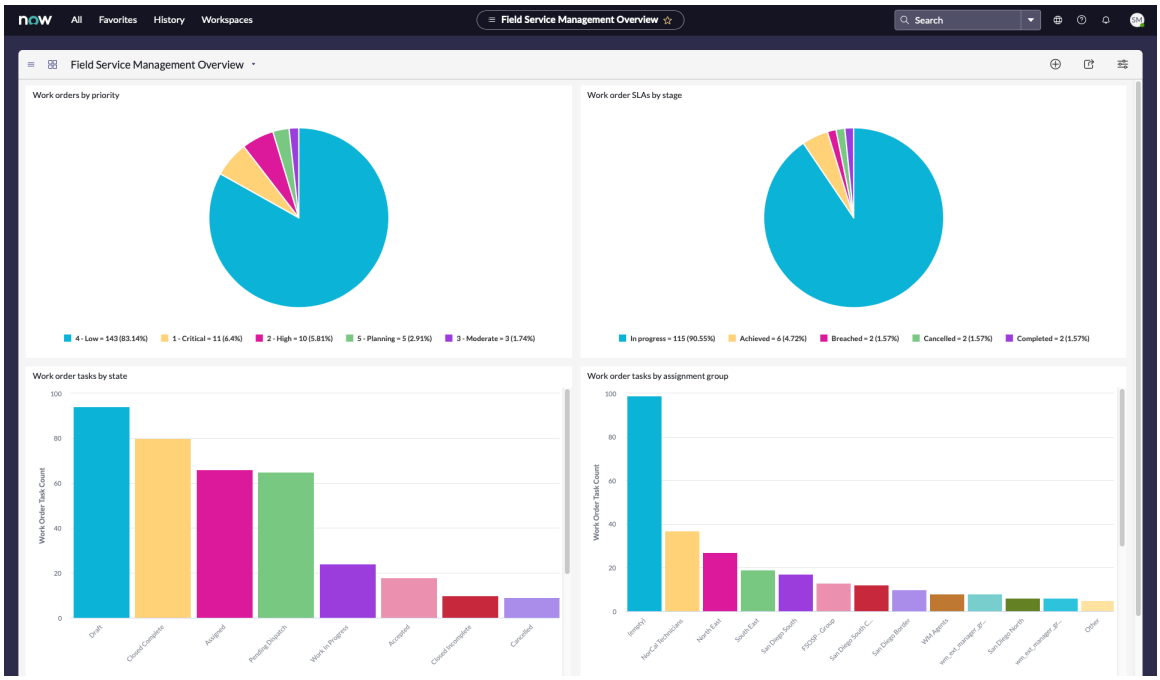
Nota:
Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in Análise de desempenho da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do plug-in Gestão de serviços de campo.

PainelServiço de campo de análise da plataforma

O painel Serviço de campo Análise da plataforma exibe o andamento diário e semanal das ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para seus grupos de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- wm_admin para instalar e ativar esta solução de análise e emissão de relatórios.
- A função wm_manager é necessária para exibir o desempenho de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acessar o painel Serviço de campo do Performance Analytics

Para abrir o painel, navegue até **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Serviço de campo Acesso ao painel do Performance Analytics por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Serviço de campo Gerente	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho de agentes no grupo de atribuição. Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

O Serviço de campo painel do Performance Analytics apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tradução automática

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

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver ordens de serviço.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes passaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de ordens de serviço no estado fechado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação do número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real necessário para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração planejada da tarefa de ordem de serviço

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de atribuição
- Estado
- Atribuído a
- Prioridade

Filtros

Filtros do painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtrar os resultados do indicador de tarefas de ordem de serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Painel Serviço de campo do Performance Analytics no espaço configurável

O painel Serviço de campo Análise da plataforma exibe o andamento diário e semanal das ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para seus grupos de atribuição.

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.

Funções necessárias de Now Platform

- wm_admin para instalar e ativar esta solução de análise e emissão de relatórios.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir o desempenho de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acessar o painel Serviço de campo do Performance Analytics

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do Performance Analytics

Usuário	Uso do painel
Expedidor	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho de agentes nos grupos de atribuição pertencentes ao expedidor. Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

O Serviço de campo painel do Performance Analytics apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver ordens de serviço.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes passaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de ordens de serviço no estado fechado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação do número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real necessário para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração planejada da tarefa de ordem 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.

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de atribuição
- Estado
- Atribuído a
- Prioridade

Filtros

Opções de filtro no painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtrar os resultados do indicador de tarefas de ordem de serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Configuração de relatórios e análises de força de trabalho

A configuração de relatórios e análises da força de trabalho envolve a configuração de sistemas e processos para coletar, analisar e interpretar dados relacionados ao desempenho e à produtividade da força de trabalho.

Você pode definir métricas principais, implementar métodos de coleta de dados e utilizar ferramentas de análise para gerar informações significativas. Ao configurar relatórios e análises da força de trabalho, as empresas podem obter informações valiosas para otimizar a gestão da força de trabalho, identificar áreas de melhoria e tomar decisões baseadas em dados para melhorar a eficiência operacional geral.

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Inteligência preditiva As definições de solução ajudam a auxiliar os agentes em várias tarefas.

Ativar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Você pode ativar o plug-in Inteligência preditiva para Serviço de campo (com.snc.fsm_ml) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo 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.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_ml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Inteligência preditiva para definir soluções de ordem de serviço

Use seus registros de instância para criar soluções para Gestão de serviços de campo problemas.

Definições de solução

As definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias em que Inteligência preditiva e Gestão de serviços de campo estão ativos. Para obter mais informações sobre definições de solução e seus tipos, consulte Inteligência preditiva . Você também pode criar seus próprios registros de definição de solução.

Definições de solução para Gestão de serviços de campo

Definição de Solução	Tipo de Solução	Descrição
Ordens de serviço semelhantes	Semelhança	Recomenda ordens de serviço semelhantes com base no texto no campo **Descrição resumida**.
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando o texto nos campos **Texto**, **Descrição resumida**e **Descrição** de artigos de conhecimento com o campo **Descrição resumida** das ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Requisitos de peças semelhantes	Semelhança	Recomenda requisitos de peças semelhantes para tarefas de ordem de serviço com base no texto na descrição resumida e em outras

Tradução automática

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

Definições de solução para Gestão de serviços de campo

Definição de Solução	Tipo de Solução	Descrição
		informações coletadas das tarefas de ordem de serviço semelhantes.
Agrupamento de ordens de serviço em tópicos	Clustering	Agrupa ordens de serviço semelhantes em tópicos com base no texto no campo**Descrição resumida**.

Exemplo: sugerir requisitos de peças semelhantes para tarefas de ordem de serviço

Este exemplo fornece um caso de uso de um gerente de manutenção de equipamentos médicos que atualiza e treina uma solução de definição de semelhança na aplicação Gestão de serviços de campo para sugerir os requisitos de peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Cenário de problema

Joy, gerente de manutenção de equipamentos médicos, manifestou insatisfação com as taxas de sucesso iniciais relativamente baixas na manutenção de equipamentos médicos. Esse problema ocorreu principalmente porque os técnicos não tinham acesso às peças necessárias durante as primeiras visitas. Para resolver esse problema, o gerente deve adicionar os requisitos de peça à tarefa de ordem de serviço com base no histórico de serviço anterior. No entanto, esse processo é demorado e requer uma avaliação completa das tarefas.

Solução: use Inteligência preditiva solução de semelhança

Joy decide implementar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo para melhorar a classificação de fechamento da tarefa, sugerindo automaticamente os requisitos de peças semelhantes para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido treinando a solução de aprendizado de máquina para aproveitar o histórico de serviço anterior das tarefas de ordem de serviço.

Agora, Joy colabora com o administrador para treinar a solução de aprendizado de máquina fornecida em Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo. Esta solução foi projetada para coletar e comparar registros existentes com novos. Aproveitando o recurso de inteligência preditiva, o administrador treina a solução de semelhança Requisitos de peças semelhantes para automatizar o processo de sugestão de requisitos de peças semelhantes necessários para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido comparando o registro de requisito de peça com o registro de tarefa de ordem de serviço e fornecendo resultados relevantes.

Para treinar a solução, Joy insere os seguintes valores no formulário Definição de semelhança com base nas instruções descritas para treinar a solução de semelhança. Para obter mais informações, consulte Treine a solução de semelhança para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Campo	Valor
Rótulo	Requisitos de peças semelhantes
Nome	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabela	Requisito de peça [sm_part_requirement]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor
Campos	Descrição resumida, Descrição, Habilidades e Exibição de ativo
Tabela de Teste	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de Testes	Campos Descrição, Descrição resumida, Habilidades e Ativo
Filtro	[Tarefa de ordem de serviço_Asset] [is] [not empty]
Idioma de Processamento	Inglês
Palavras irrelevantes	Palavras irrelevantes padrão em inglês
Frequência de Treinamento	A cada 30 dias
Frequência de Atualização	A cada 1 dia

Treine a solução de semelhança para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço

Atualize e treine a solução de definição de semelhança de Requisitos de peças semelhantes para sugerir as peças necessárias para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solução de semelhança de Requisitos de Peças Semelhantes coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. Isso ajuda a sugerir as peças necessárias para tarefas de ordem de serviço que foram usadas com frequência no passado. Esta solução utiliza o registro de requisito de peças predefinido armazenado na tabela Requisito de peças para fornecer recomendações precisas.

Para personalizar a sugestão de peça com base em campos de tarefa de ordem de serviço específicos, você deve modificar esta solução de semelhança. Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Requisitos de peça [sm_part_requirement] no banco de dados de tarefas de ordem de serviço [wm_task] deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da sua instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Requisitos de peças semelhantes (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para requisitos de peça.

Nota:
Se o escopo da aplicação não estiver definido como Inteligência preditiva para a aplicação Gestão de serviços de campo, você não poderá editar o formulário e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema semelhante ao valor do rótulo.
Tabela	Tabela que contém o registro de requisitos de peça que você deseja comparar com outros registros semelhantes e treinar. Depois de atribuir um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições do filtro.
Campos	Tipos de campo que contêm o texto dos registros de requisitos de peça cujas tarefas de ordem de serviço você está tentando identificar. Você pode selecionar as colunas da tabela Requisito de peça [sm_part_requirement] para comparação de semelhança com a descrição resumida da tarefa de ordem de serviço e outros campos.
Tabela de Teste	Tabela que contém os registros de tarefa de ordem de serviço que você deseja comparar com os registros de requisitos de peça.
Campos de Testes	Campos da tarefa de ordem de serviço que provavelmente contêm texto semelhante ou relevante aos campos de requisitos de peça. Esses campos são usados para correspondência de semelhança com os campos de requisito de peça.
Filtro	Condições de filtro aplicadas nos registros de campo para filtrar registros de tarefa de ordem de serviço para recomendações de requisito de peça.
Idioma de Processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **English**. **Nota:** o termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida.
Frequência de Treinamento	A frequência com que o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de Atualização	Frequência de inclusão de novos registros no modelo para recuperar os resultados de semelhança.

Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

4. **Opcional:** Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, atualize a programação para treinar a definição da solução Requisitos de peças semelhantes.
   Por padrão, a programação da solicitação de treinamento é **Periodicamente** e é executada a cada 30 dias.
5. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra a definição da solução Requisitos de peças semelhantes (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) e, na lista relacionada Soluções ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.
   Quando **o andamento** é de 100%, na lista relacionada Soluções de ML, você pode incluir mais conteúdo útil nas sugestões de requisitos de peça revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.

   a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.

   b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
   Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .

   c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultado

Quando a solução é concluída, a peça necessária semelhante aos campos selecionados para uma tarefa de ordem de serviço é enviada como recomendações de requisito de peça.

Como usar o Gestão de serviços de campo

Use Gestão de serviços de campo para gerenciar tarefas de trabalho realizadas no local. Combine tarefas com agentes com base em habilidades, atribuições de território geográfico e inventário disponível. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Preparar ordens de serviço

Crie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço usando modelos que integram as habilidades e a programação corretas.

Crie, aprove, qualifique ou encerre ordens de serviço e gerencie SLAs usando a aplicação Gestão de serviços de campo.

Tópicos relacionados

Configuração de ordens de serviço e tarefas

Gerenciar ordens de serviço

Ordens de serviço são solicitações de trabalho fora do local. Usuários com as funções apropriadas criam as ordens de serviço e fornecem as informações necessárias para as tarefas da ordem de serviço. Em seguida, outros usuários qualificam essas ordens de serviço e criam as tarefas necessárias para concluir a ordem de serviço.

Criação de ordens de serviço

Se você tiver a função wm_initiator ou wm_initiator_qualifier, poderá criar ordens de serviço. Você pode criar ordens de serviço totalmente novas ou criar uma ordem de serviço a partir de outro 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.

As ordens de serviço podem ser criadas a partir destes outros tipos de registro: caso, incidente, mudança, problema ou tarefa de projeto. Eles também podem ser criados a partir de outra ordem de serviço existente. Para cada registro, você pode criar apenas uma ordem de serviço.

Ordens de serviço criadas a partir de outra ordem de serviço existente

Se o escopo de uma ordem de serviço existente mudar durante a fase de execução, você poderá criar outra ordem de serviço a partir dele. Analise se a mudança de escopo pode ser gerenciada adicionando tarefas adicionais em vez de criar outra ordem de serviço.

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de uma ordem de serviço existente, as seguintes informações são copiadas da ordem de serviço original:

- Referência do registro da ordem de serviço (no campo **Iniciado a partir de**)
- IC afetado
- Solicitante
- Local
- Prioridade
- Descrição resumida
- Descrição

Como algumas informações são copiadas do registro original, uma ordem de serviço existente pode ser usada como modelo para criar novas ordens de serviço.

Ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema, mudança ou registro de tarefa de projeto

Se um incidente, problema, registro de mudança ou tarefa de projeto precisar ser atribuído a um agente externo e rastreado, você poderá criar uma ordem de serviço a partir dele. Algumas informações do registro original são copiadas automaticamente para a nova ordem de serviço.

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
Incidente	• Referência do registro de incidente (no campo **Iniciado de**) • Solicitante • Local • Prioridade • Descrição resumida • Descrição Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de incidentes.

Tradução automática

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

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
Caso	• Conta • Contato • IC afetado • Local • Ativo Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir do caso, consulte Ordens de serviço no CSM Espaço do agente .
Problema	• Referência de registro de problema (no campo **Iniciado de**) • IC afetado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição
Alterar	• Mudar referência de registro (no campo **Iniciado de**) • IC afetado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de mudanças.
Tarefa do projeto **Nota:** Antes que as ordens de serviço possam ser criadas a partir de tarefas de projeto, Gestão de serviços de campo deve ser integrado ao Project Portfolio Management	• Descrição Resumida • Local Estes campos de ordem de serviço são sincronizados com a tarefa do projeto • Estado • Início programado • Término estimado Para obter mais informações sobre os campos sincronizados,

Tradução automática

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

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
	consulte Integração com Project Portfolio Management.

As ordens de serviço podem ser filtradas com base em diferentes atributos, como grupo de qualificação, local, iniciado de, prioridade, estado e assim por diante. Isso ajuda a criar um grupo de ordens de serviço semelhantes.

Aplicar um modelo de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem que usuários com as funções apropriadas criem automaticamente ordens de serviço, tarefas e requisitos de peças.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Criar novo**.
2. Selecione o modelo de ordem de serviço desejado no campo **Modelo** e salve o formulário.

As informações do modelo são usadas para:

- Copie a descrição resumida, a prioridade e o status faturável para a ordem de serviço. O sistema também copiará o grupo de qualificação para o formulário de ordem de serviço se este campo estiver presente. Grupos de qualificação não são necessários quando a qualificação automática está configurada. As ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança exibem a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo está selecionado. As tarefas para ordens de serviço criadas a partir de modelos sempre exibem a descrição resumida do modelo de tarefa.
- Crie tarefas de ordens de serviço usando as informações dos modelos de tarefa de trabalho.

  Nota:
  Os campos como **Território** e **Grupo de expedição** são preenchidos automaticamente com base no **local** selecionado, independentemente do modelo ou estado da ordem de serviço, somente se o modelo de território `Field_Service_Territories` estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

- Crie os requisitos de peças. Se uma peça especificada estiver fora de estoque, o sistema exibirá uma mensagem nomeando a peça.

Criar uma ordem de serviço

Quando o trabalho fora do local for solicitado, crie uma ordem de serviço para fornecer informações aos agentes que atendem à solicitação. Você pode criar uma ordem de serviço totalmente nova ou criar uma ordem de serviço a partir desses outros tipos de registro: problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto. Você também pode criar uma ordem de serviço a partir de outra ordem de serviço existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_initiator, wm_initiator_qualifier ou admin

Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins

Tradução automática

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

- Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration) para criar ordens de serviço relacionadas ao caso a partir dos portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor.
- Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) para criar ordens de serviço em relação a itens-base de instalação, identificar ativos, itens de configuração (IC) ou itens-base de instalação afetados.
- Use funções como wm_location_agent, wm_location_assignment.manager para restringir o acesso à ordem de serviço e à tarefa com base na organização de serviço do provedor quando os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço estiverem instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Na ordem de serviço, especifique a natureza do trabalho necessário e identifique os itens de configuração (IC) afetados.
- Para criar ordens de serviço para tarefas comuns, como a integração de novos funcionários, você pode usar modelos de modelo de ordem de serviço para criar todos os registros necessários automaticamente.
- Restrinja o acesso a ordens de serviço e tarefas para que os usuários só possam exibir e gerenciar aqueles atribuídos à sua própria organização de serviço, garantindo que as informações confidenciais sejam gerenciadas com segurança na organização apropriada.

Procedimento

1. Crie a ordem de serviço.

   A ordem de serviço é criada na fase **Rascunho**.

   Se você criou a ordem de serviço a partir de outro registro, a descrição resumida do registro original será copiada como a descrição resumida da ordem de serviço. Alguns dos campos de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com informações do registro original. Para obter detalhes, consulte Preparar ordens de serviço.

2. Preencha os campos no formulário de Ordem de serviço, conforme apropriado.

Campos do formulário de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a ordem de serviço.
Empresa	Empresa para a qual a ordem de serviço foi aberta. A lista de pesquisa mostra somente as empresas designadas como **Clientes** no registro da empresa.
Contato	Pessoa que requer o trabalho. A lista de pesquisa mostra somente usuários associados à **empresa**selecionada.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso. Você pode selecionar o ativo linear somente se Gestão de ativos empresariais estiver instalado.
IC afetado	Item primário que requer trabalho, como um laptop quebrado ou uma impressora que precisa de tinta. As listas de pesquisa de item de configuração são baseadas na **empresa**selecionada. Se mais de um item exigir trabalho, adicione-os à lista relacionada de ICs afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Ao atribuir ICs a tarefas individuais, o qualificador e o expedidor podem escolher somente entre os ICs na lista relacionada **de ICs afetados pela ordem de serviço**. O mesmo IC em uma ordem de serviço pode ser aplicado a várias tarefas de ordem de serviço.
Trabalho Linear	Opção para indicar que a ordem de serviço é para um ativo linear e garantir que as tarefas sejam organizadas em uma única linha progressiva. A opção**de trabalho linear** é selecionada por padrão. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.
Local de início	Área geográfica que marca o início da localização física de um ativo linear. O campo**Local de início** é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.
Local de término	Área geográfica que marca o fim da localização física de um ativo linear. O campo**Local de término** é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.
Organização de serviço do solicitante	Representa a organização de serviço do solicitante que iniciou a criação da ordem de serviço.<re word> **Nota:** O campo Organização de serviço do solicitante aparece somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Organização de serviço do provedor	Representa a organização de serviço do executante.<used for task fulfillment re word> **Nota:** O campo Organização de serviço do provedor aparece somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Item-base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Local	Área geográfica (localização física) onde o trabalho deve ser feito. O campo Local é preenchido automaticamente com o local mapeado com a **Organização de serviço do provedor**selecionada. **Nota:** Para as ordens de serviço que são iniciadas a partir do caso, o campo **Local** é preenchido automaticamente com base primeiro no campo **de IC afetado** e, em seguida, se nenhum IC ou local afetado for fornecido, no **Solicitante**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Modelo	Modelo para criar esta ordem de serviço (opcional). Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo. A descrição do modelo selecionado preencherá o campo **Descrição**. Se você selecionou **As tarefas serão expedidas manualmente** na tela Configuração do serviço de campo, as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para pedidos que usam modelos serão transferidas automaticamente para **Expedição pendente**. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Como criar modelos de ordem de serviço. **Nota:** Se definido com antecedência, o modelo pode conter dependências de tarefa, que as tarefas em sua ordem de serviço herdarão.
Aberto(a)	Data e hora em que a ordem de serviço foi aberta.
Prioridade	Precedência da ordem de serviço, com base na gravidade do impacto, no número de usuários afetados ou em outros fatores. O ANS aplicado a esta ordem de serviço é determinado pela prioridade selecionada neste campo.
Estado	Fase atual da ordem de serviço no ciclo de vida da ordem de serviço. **Nota:** O estado **Programado** aparecerá entre os estados **Expedição Pendente** e **Atribuído** somente se o administrador habilitar a opção **Usar estado Programado** em Configurações de domínio global.
Grupo de qualificação	Grupo que pode especificar os detalhes técnicos da ordem de serviço. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de qualificação associados ao **local**selecionado. Se não houver grupos de qualificação para o local, todos os grupos de qualificação serão listados e qualquer um poderá ser selecionado. Este campo fica oculto quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática.
Iniciado de	Número de registro do problema original, incidente, solicitação de mudança ou outra ordem de serviço a partir da qual a ordem de serviço foi criada.
Faturável	Opção para emitir uma declaração de taxas ou cobranças para a ordem de serviço. Isso é útil para executar relatórios em ordens de serviço faturáveis.
Descrição resumida	Breve explicação da ordem de serviço.
Descrição	Informações detalhadas que descrevem o trabalho a ser realizado. Os iniciadores criam ordens de serviço, mas os qualificadores devem adicionar o máximo de detalhes possível sobre o trabalho a ser realizado para evitar comunicação extra com o solicitante.
Anotações de trabalho	Informações sobre a ordem de serviço e como ela foi concluída. Este campo não está visível para os clientes. As anotações de trabalho são adicionadas em todo o ciclo de vida da ordem de serviço para ajudar os usuários que trabalham nela a comunicar informações úteis.
Programando	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Início programado	Data e hora em que a tarefa mais antiga está programada para iniciar.
Término estimado	Data estimada em que todas as tarefas serão concluídas.
Início real do trabalho	Data e hora em que a tarefa mais antiga foi realmente iniciada.
Término real do trabalho	Data e hora em que a última tarefa realmente terminou.
Vencimento da solicitação em	Data estimada em que a tarefa mais recente será concluída. O **prazo** do cronograma de manutenção é subtraído da data **de vencimento solicitada** da ordem de serviço para determinar essa data.

3. Clique em **Enviar** ou **em Atualizar** para salvar suas mudanças.

Resultado

A ordem de serviço foi criada e aguarda a qualificação para criar uma tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Você deve habilitar a opção `Apply Work Order template in draft status` e a função `wm_task_initiator` para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo aplicado, sem qualificar a ordem de serviço quando ela estiver no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo.

O que Fazer Depois

Depois de preencher o formulário de ordem de serviço, mova-o para o próximo estado que é configurado para Gestão de serviços de campo. No próximo estado, outros usuários com funções apropriadas para o estado processarão a ordem de serviço.

No formulário Ordem de serviço, clique em qualquer uma das seguintes opções disponíveis:

Opção	Descrição
Pronto para Aprovação	Clique em **Pronto para aprovação** para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando aprovação. Esta opção aparece somente quando **a Aprovação de nova solicitação necessária** está habilitada na configuração para Gestão de serviços de campo.
Pronto para qualificação	Clique em **Pronto para qualificação** para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando qualificação. Uma tarefa de ordem de serviço será criada automaticamente se não existir uma. A descrição resumida, a descrição e o local da ordem de serviço são copiados para a tarefa.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	A opção **Pronto para qualificação** está disponível somente quando **a Qualificação é necessária para novas solicitações** está habilitada na configuração para Gestão de serviços de campo.
Pronto para Expedição	Clique em **Pronto para expedição** para mover a ordem de serviço para o estado Pronto para expedição. A opção **Pronto para expedição** está disponível somente quando **a Aprovação de nova solicitação necessária** e **a Qualificação é necessária para novas solicitações** estão desabilitadas na configuração de Gestão de serviços de campo.

Exemplo - Criar tarefa sem qualificar uma ordem de serviço

Crie tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça para uma ordem de serviço sem qualificar uma ordem de serviço, quando ela estiver no estado de rascunho.

Antes de Iniciar

- Você deve habilitar *`Apply Work Order template in draft status`* para criar automaticamente tarefas de ordem de serviço com base nos modelos sem a necessidade de qualificar uma ordem de serviço. Você pode encontrar esta opção navegando até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
- Para criar ou editar o modelo de ordem de serviço, a tarefa de ordem de serviço ou os requisitos de peça, você deve garantir que a ordem de serviço esteja no estado de rascunho.

Função necessária: wm_task_initiator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**.
2. Abra a ordem de serviço à qual você deseja aplicar o modelo para criar tarefas de ordem de serviço.
3. No campo **Modelo** da ordem de serviço, selecione um modelo para a ordem de serviço e salve o formulário. As tarefas de ordem de serviço são criadas com base no modelo selecionado.
4. **Opcional:** Edite o modelo de ordem de serviço para criar tarefas personalizadas.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, selecione todas as tarefas existentes.
   b. Na lista **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Excluir**.
   c. Vá para o campo Modelo e clique em **Visualizar este registro** para editar o modelo de ordem de serviço.
   Para obter mais informações sobre como editar o modelo de ordem de serviço, consulte Criar um modelo de ordem de serviço.
5. Crie tarefas de ordem de serviço ad hoc.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique em **Novo**.
   b. Preencha os campos 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.

Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.

c. Clique em **Enviar**.

Encerrando ordens de serviço e próximas etapas

Em Gestão de serviços de campo, as ordens de serviço são fechadas automaticamente, dependendo dos estados das tarefas de ordem de serviço associadas. As ordens de serviço são fechadas quando todas as tarefas atingem o estado fechado. É útil entender o que acontece depois que um agente encerra uma tarefa de ordem de serviço.

Função necessária: wm_agent, wm_ext_agent.

As ordens de serviço são encerradas nos seguintes cenários:

- Se todas as tarefas de ordem de serviço estiverem marcadas **como Encerrada e Concluída**, o estado da ordem de serviço mudará para **Encerrada e Concluída**.
- Se pelo menos uma tarefa de ordem de serviço estiver marcada como **Encerrada incompleta**, o estado da ordem de serviço mudará para **Encerrada incompleta**.

Depois que uma ordem de serviço é fechada, o tempo e o esforço são calculados automaticamente. A ordem de serviço também se torna inativa e é removida da lista de ordens de serviço.

Depois que um pedido é atribuído a um agente, esse agente pode concluir e fechar o pedido sob duas condições:

- Quando a opção de configuração **do ciclo de vida da solicitação é orientada por tarefa** está habilitada, todos os estados da ordem de serviço são orientados pela tarefa. O agente pode clicar no botão **Encerrar conclusão** no formulário de tarefa de ordem de serviço para encerrar todas as tarefas que precisam ser encerradas manualmente. Depois que todas as tarefas da ordem de serviço forem encerradas, a ordem de serviço será encerrada automaticamente.
- Quando a opção de configuração **do ciclo de vida da solicitação é orientada por solicitação** e todas as tarefas da ordem de serviço são encerradas, o agente pode clicar no botão **Encerrar concluído** no formulário de solicitação para fechar e concluir o pedido.

Cancelar uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se o trabalho não for mais necessário ou se for uma duplicata de outra ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: as ordens de serviço podem ser canceladas por usuários com funções diferentes durante estados específicos no ciclo de vida da ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cancela uma ordem de serviço, todas as tarefas de ordem de serviço associadas também são canceladas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para o cancelamento da ordem 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.

Um motivo é necessário para cancelar ordens de serviço. Se você não fornecer um motivo, uma mensagem de erro solicitará que você insira um no campo **Anotações de trabalho**.

4. Clique em **Cancelar**.

Excluir uma ordem de serviço

Para fins de acompanhamento, você deve fechar ou cancelar uma ordem de serviço existente que não esteja mais em uso. As ordens de serviço encerradas e canceladas ficam inativas e não aparecem nas listas de ordens de serviço. Evite excluir uma ordem de serviço, a menos que esteja limpando erros, como ordens de serviço duplicadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de uma ordem de serviço exclui automaticamente as tarefas de ordem de serviço associadas, portanto, os agentes não recebem tarefas de ordem de serviço que fazem parte de uma ordem de serviço excluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
   Se as tarefas de ordem de serviço tiverem requisitos de peça com ordens de transferência, as tarefas de ordem de serviço não serão excluídas. Antes de excluir a ordem de serviço, exclua as ordens de transferência anexadas às tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Excluir**.
4. Confirme a ação quando solicitado.

Ordens de serviço em CSM Espaço do agente

Use Serviço de campo em CSM Espaço do agente para criar ordens de serviço a partir de casos durante uma chamada em tempo real ou bate-papo com o cliente. Você pode criar automaticamente tarefas e requisitos de peças para o trabalho necessário usando modelos de ordem de serviço.

Importante:
A partir da versão Tokyo, o Espaço do agente do FSM legado está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Espaço do agente em ação

Veja como os agentes usam o Espaço do agente.

Vídeo do serviço de campo no CSM Espaço do agente.

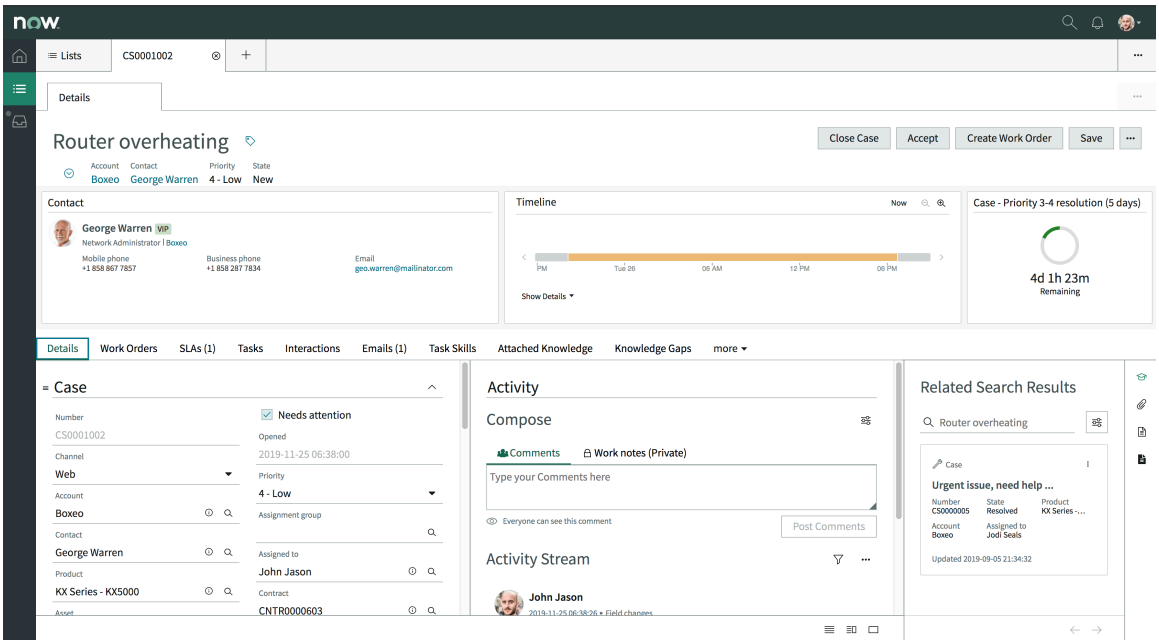
Principais recursos

Integração de serviço de campo com caso

Crie um caso, use o conhecimento para encontrar informações relevantes do caso e também gere ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço a partir do caso usando uma única interface do usuário.

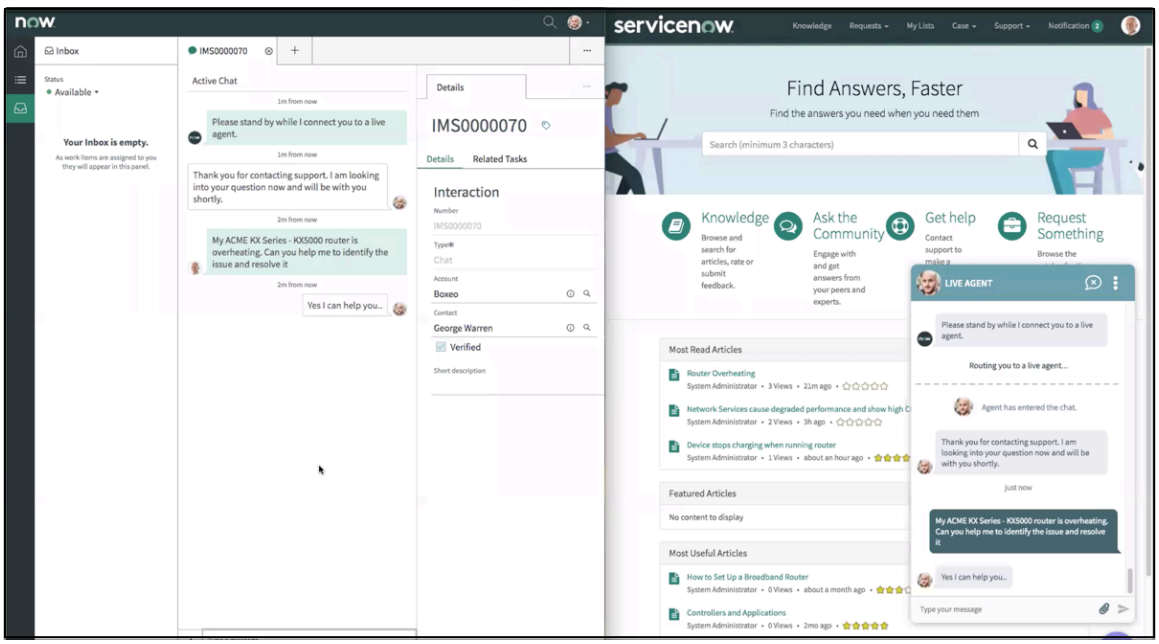
Tradução automática

© 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.



Canais de comunicação integrados

Comunique-se em tempo real com seus clientes por bate-papo ou telefone usando o espaço. Informe quando o técnico estiver programado para chegar ao local para resolver o caso.

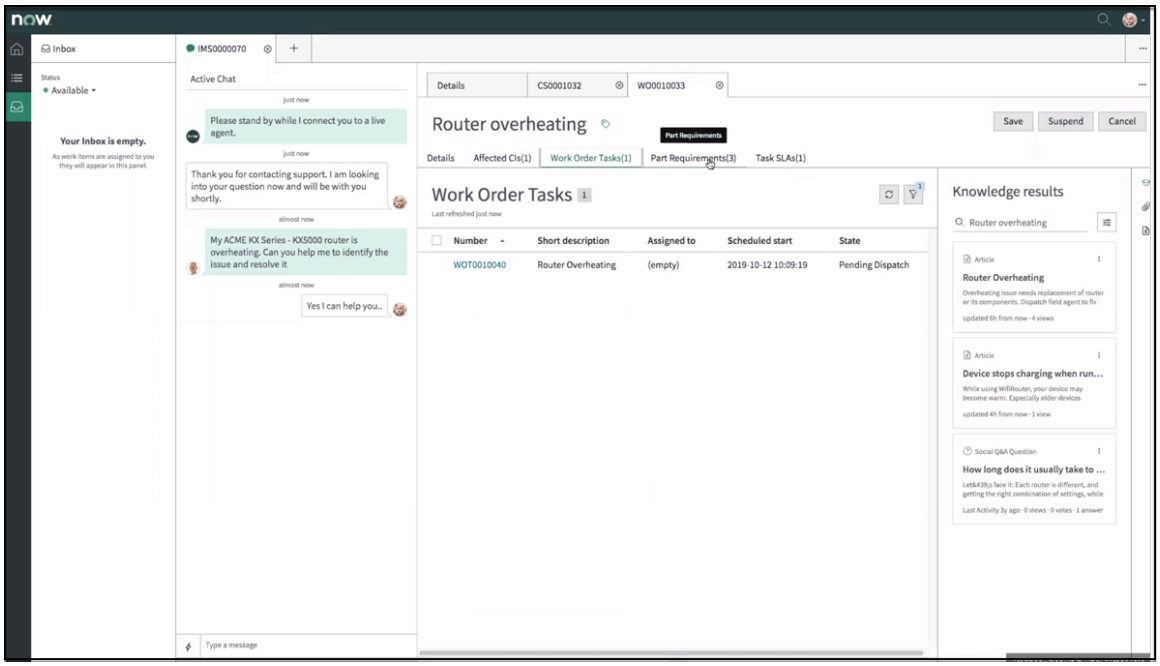


Criação automática de tarefas usando modelos

Use modelos que tenham tarefas, habilidades e peças necessárias para as ordens de serviço definidas para resolver problemas 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.



Tópicos relacionados

Serviço de campo in CSM Espaço do agente

Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Gerenciar ordens de serviço no CSM Espaço do agente

Serviço de campo in CSM Espaço do agente

Saiba como as ordens de serviço são criadas a partir de um caso e como os problemas do cliente são resolvidos usando Serviço de campo em Customer Service Management (CSM) Espaço do agente.

Importante:
A partir da versão Vancouver, o Espaço do agente do FSM legado está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Como cliente, quando você inicia um bate-papo usando o atendimento ao cliente ou o portal de atendimento ao consumidor, o agente CSM pode interagir com você usando o espaço.

O agente pode então:

- Crie um caso para resolver problemas.
- Pesquise artigos de conhecimento relevantes para ver se o caso pode ser resolvido.
- Se houver necessidade de um técnico estar no local, crie uma ordem de serviço usando um modelo.

  Todas as informações relevantes do caso são copiadas automaticamente para a ordem de serviço. O modelo tem uma lista de tarefas, habilidades e requisitos de peças para resolver o problema. Esses itens são criados automaticamente para a ordem de serviço. CSM o agente pode reservar um compromisso para a ordem de serviço.

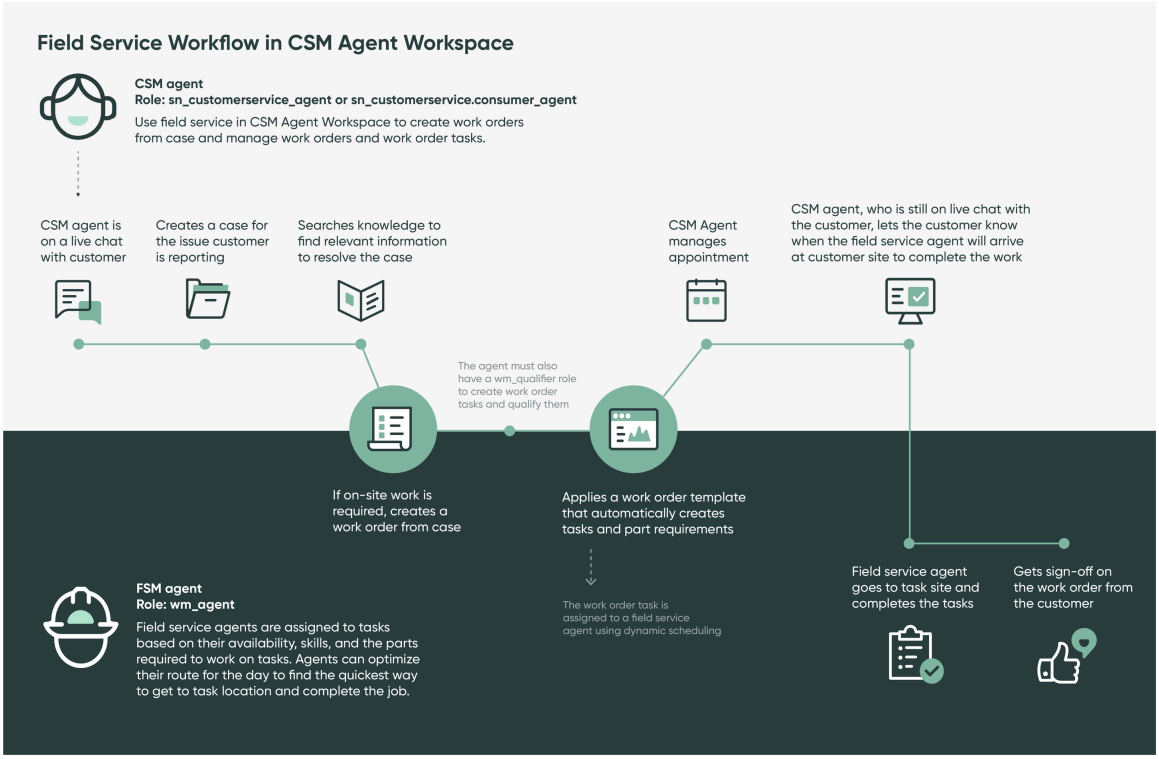
Tradução automática

© 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.

O técnico para trabalhar neste trabalho é programado dinamicamente usando a aplicação Serviço de campo. O agente CSM, ainda no bate-papo, comunica a programação do técnico para trabalhar no problema. O técnico conclui o trabalho com base na programação atribuída e obtém a aprovação do cliente.

Esta é uma representação de como um agente CSM abre um caso e resolve o problema para o cliente.

Fluxo de trabalho de serviço de campo no CSM Espaço do agente



Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente
- Gerenciar ordens de serviço no CSM Espaço do agente
- Modelos de ordem de serviço
- Expedição de tarefas de ordem de serviço

Gerenciar ordens de serviço no CSM Espaço do agente

Use Serviço de campo em CSM Espaço do agente para criar uma ordem de serviço para um caso, criar tarefas de ordem de serviço a partir de ordens de serviço e qualificar tarefas de ordem de serviço.

Importante:
A partir da versão Vancouver, o Espaço do agente do FSM legado está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Criar uma ordem de serviço para um caso no CSM Espaço do agente

Adicione uma ordem de serviço a um caso para rastrear o trabalho que deve ser feito 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Certifique-se de que os plug-ins Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) e Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estejam instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de um caso, os campos a seguir são copiados automaticamente do formulário de caso. Você pode configurar o mapeamento de dados para copiar informações de campos de dados personalizados no caso para a ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Mapear campos de caso com a tabela de ordem de serviço:

Campo no formulário de caso	Campo no formulário de ordem de serviço
Descrição resumida	Descrição resumida
Atribuído a	Aberto por
Número	Iniciado de
Contato	Contato
Conta	Conta
Ativo	Ativo
IC associado	IC associado
Item-base de instalação	Item-base de instalação
Local	Local

Nota:
Dependendo do campo selecionado para o caso, o campo **Item-base de instalação** será exibido ou os campos **Ativo** e **IC associado** serão exibidos na ordem de serviço.

Você pode clicar nos anexos ícone e adicione anexos à ordem de serviço. Você também pode usar a Assistência do agente para pesquisar artigos relevantes e anexá-los à ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Lista ( ) e selecione um caso para o qual você deseja criar a ordem de serviço.
3. Crie uma ordem de serviço para o caso.
4. **Opcional:** No campo **Modelo** da ordem de serviço, selecione um modelo para que a ordem de serviço atenda automaticamente aos requisitos de tarefas e peças.
   Para obter mais informações sobre como usar modelos de ordem de serviço, consulte Modelos de ordem de serviço.
   A aplicação cria a ordem de serviço e a adiciona ao formulário de caso e à lista relacionada 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.

Tópicos relacionados

Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente

Criar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Anexar ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa

Anexe uma ou mais ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa para ajudar a processar investigações e resoluções de ordem de serviço. Por exemplo, você pode pesquisar e anexar uma ordem de serviço sobre o tipo de instalação quando uma ordem de serviço semelhante é enviada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_qualifier e sn_customerservice_agent

Você deve criar uma definição de soluções de ordem de serviço semelhante para permitir que o sistema pesquise ordens de serviço semelhantes. Para obter mais informações, consulte Informações da ordem de serviço com tecnologia Inteligência preditiva.

O plug-in Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas ( ) e selecione um caso para o qual você deseja abrir as ordens de serviço.
3. Abra uma ordem de serviço para a qual você deseja localizar e anexar ordens de serviço semelhantes.
4. Clique no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ) e selecione **Ordens de serviço semelhantes**.
   A opção Ordens de serviço semelhantes exibe as ordens de serviço mais relevantes e semelhantes com base na descrição resumida da ordem de serviço.
   As ordens de serviço semelhantes são listadas na seção Resultados da pesquisa relacionada.
5. Revise a lista de ordens de serviço semelhantes sugeridas.
6. Clique no ícone de mais ações ( ) ao lado da ordem de serviço e selecione **Anexar** para vinculá-la a uma ordem de serviço ativa.

Resultado

A ordem de serviço foi vinculada com sucesso.

ANS da Gestão de serviços de campo

ServiceNow Os SLAs rastreiam o nível de serviço fornecido por grupos e indivíduos.

Quando você cria uma ordem de serviço, o sistema atribui automaticamente a ela conceitos padrão de Gestão de nível de serviço com base no nível de prioridade. Se você alterar a prioridade da ordem de serviço, o sistema cancelará o ANS atual e aplicará o ANS apropriado para a nova prioridade. O temporizador de ANS continua a ser executado mesmo se a prioridade for alterada. Os três SLAs padrão usados para ordens de serviço são:

ANS padrão

ANS	Descrição
WM - 5 dias úteis	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 4 (baixa)
WM - Próximo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 3 (moderada)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 padrão

ANS	Descrição
WM - Mesmo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 2 (alta) ou 1 (crítica)

Usuários com a função wm_admin podem criar e editar SLAs ou excluí-los das ordens de serviço. As mudanças em um ANS são usadas em novas ordens de serviço, mas não afetam as ordens de serviço existentes que usam o ANS.

Nota:
O ANS se aplica à ordem de serviço. Todas as tarefas de ordem de serviço associadas devem ser concluídas dentro do período de tempo do ANS para atender ao ANS.

Os detalhes do ANS são mostrados no cartão da tarefa no painel de tarefas e no calendário no Espaço do expedidor. O número no cartão no painel de tarefas é a quantidade de tempo restante antes que o ANS seja violado. A linha horizontal que aparece abaixo da tarefa na exibição do calendário é uma barra de tarefas. A barra e o número no painel de tarefas indicam o estado do ANS de tarefa com cores diferentes com base nas seguintes durações de ANS.

Duração do ANS	Cor de barra
Abaixo de 50%	Verde
Entre 50% e 75%	Amarelo
Entre 75% e 100%	Laranja
Acima de 100% (violado)	Vermelho
Em pausa	Cinza

Tópicos relacionados

Gerenciar um ANS de ordem de serviço

Usar um mapa de ANS

Exibir tarefas de ordem de serviço em aberto e seu status de ANS.

A exibição do mapa de ANS permite que os usuários com a função de combinação wm_admin, wm_dispatcher ou expedidor vejam rapidamente as tarefas de ordem de serviço em aberto que estão em risco de violar seus ANSs.

Quando o mapa de ANS aparece, a exibição é centralizada no local do usuário conectado, a partir do campo **Local** no registro do usuário. A cor do ícone de cada tarefa indica o nível da **porcentagem de negócios decorrida**do ANS. Esta é a porcentagem da duração do ANS que expirou no calendário comercial aplicável, se houver.

Por exemplo, uma ordem de serviço com um ANS de 5 dias úteis começa em uma sexta-feira. Na terça-feira, a porcentagem real decorrida para o ANS atinge 100%. No entanto, a porcentagem de negócios decorridos não atinge 100% até quinta-feira, porque o calendário comercial mostra que um dia útil vai das 8h às 17h nos dias de semana. Se o ANS for violado na quinta-feira, a porcentagem de negócios decorridos continuará aumentando de 100% até que a tarefa seja concluída. Se nenhum calendário comercial estiver em uso, a porcentagem comercial decorrida será igual à porcentagem real decorrida.

Tradução automática

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

Acessar um mapa de ANS

Como acessar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

Procedimento

Para acessar o mapa de ANS, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Meu mapa de ANS**.

O mapa é aberto na área geográfica que contém ordens de serviço com SLAs atribuídos ao seu grupo de expedição.

Símbolos do mapa de ANS

Ícones no mapa de ANS e o que eles representam.

Símbolos do mapa de ANS

Ícone	Descrição
	Localização atual de um agente selecionado no filtro. Os agentes identificados com este ícone estão dentro do prazo ou adiantados.
	Localização atual de um agente que está menos de 30 minutos atrasado.
	Localização atual de um agente que está entre 30 e 60 minutos atrasado.
	Localização atual de um agente que está pelo menos uma hora atrasado.
	Última localização conhecida de um agente que não está na programação ou trabalhando em nenhuma tarefa.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 0 a menos de 25.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 25 para menos de 50.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 50 para menos de 75.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 75 a 100.
	Várias tarefas ativas com ANS, agrupadas por proximidade.
	Vários agentes, agrupados por proximidade.
	Soma de agentes e tarefas com ANS, agrupados por proximidade.

Filtrar um mapa de ANS

Como filtrar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Exibir filtro**.

   Estes filtros estão disponíveis:

   - **Data**: selecione a data que deseja pesquisar.
   - **Mostrar localização atual dos agentes**: mostre ou oculte as localizações dos agentes no mapa. Por padrão, todos os agentes são mostrados.

2. Selecione os filtros desejados.
3. Clique em **Aplicar filtro** para aplicar suas mudanças ao mapa.

Gerenciar uma tarefa que tem um ANS

Como acessar e gerenciar tarefas com SLAs.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

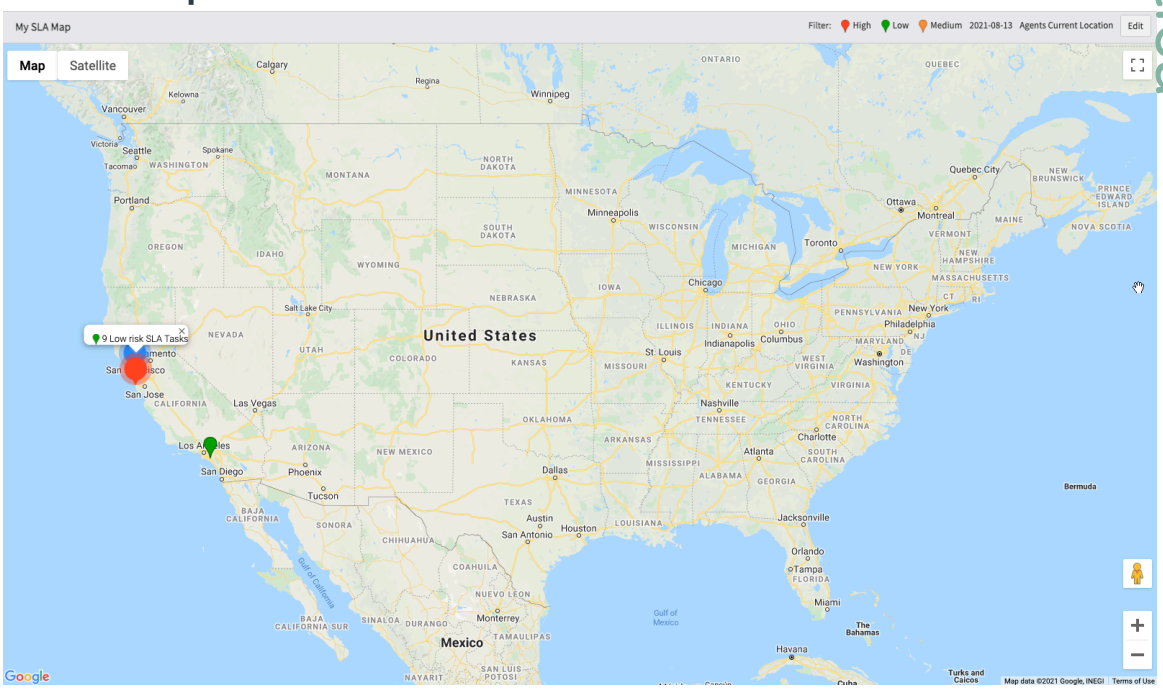
Procedimento

1. Clique no ícone da tarefa para exibir uma janela pop-up com estes detalhes do ANS:

Detalhes de ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS.
Tempo restante	Tempo comercial decorrido restante no ANS.
Prioridade	Prioridade da tarefa por número, em que **1** é a mais alta e **5** a mais baixa.
Habilidades necessárias	Habilidades necessárias para executar o trabalho.
Peças necessárias	Peças necessárias para executar o trabalho.

Detalhe do mapa de 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.

2. Clique no link do número da tarefa para exibir o registro em uma janela pop-up no mapa.
3. Selecione a lista relacionada **SLAs de tarefa** para exibir os detalhes do ANS.
4. A lista mostra os seguintes valores de ANS:

Valores de ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS. Clique neste link para exibir a definição do ANS e sua programação.
Hora de início	Hora em que o ANS foi iniciado.
Fase	Status deste ANS, como **Em andamento**, **Concluído**ou **Violado**.
% de tempo de neg. decorrido	Percentual de tempo decorrido para este ANS no calendário de negócios. Se não existir nenhum calendário comercial, este valor será o mesmo que a porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Quantidade de tempo restante para este ANS no calendário de negócios. Se não existir nenhum calendário comercial, este valor será o mesmo que o tempo real restante.

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Em Gestão de serviços de campo, você pode criar e exibir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço especificamente para a inspeção de ativos lineares. Isso permite que você avalie sistematicamente as condições dos ativos e tome as medidas necessárias para manter a confiabilidade e o desempenho dos ativos lineares.

Iniciadores, qualificadores e expedidores podem criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares usando os mapas de localização de serviço acessados por meio do espaço configurável do CSM e do FSM.

Além disso, os agentes podem gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas para ativos lineares usando a aplicação Now Mobile Agent. Eles também podem criar ordens de serviço para segmentos específicos que exigem manutenção, reparo ou outros tipos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Ativos lineares em Mobile Agent.

Criar ordem de serviço para um ativo linear usando um mapa

Crie uma ordem de serviço para rastrear e gerenciar o trabalho em um ativo linear e seus segmentos correspondentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_initiator e wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de ordem de serviço para um ativo linear permite que você aproveite a geometria do ativo linear no mapa do local de serviço e escolha os locais de início e término apropriados ou identifique o local de trabalho com precisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Selecionar **Ordens de serviço** > **Criado por mim** e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos **Empresa**, **Solicitante**e **IC afetado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Defina o local dos ativos lineares afetados.

a. Pesquise os segmentos de ativos lineares afetados no mapa selecionando o ícone Selecionar um ativo ( ) no campo **Ativo**.

b. Exiba ativos lineares somente de um tipo especificado no mapa selecionando uma sobreposição.

Por exemplo, para exibir somente ruas e estradas, você pode selecionar Rodovias.

Por padrão, o mapa carrega seu local de serviço atual, que você precisa mudar para o local de trabalho do ativo linear.

c. Insira o local de trabalho na barra de endereço de **pesquisa**.
Quando o mapa exibir a área desejada, você poderá usar os controles de zoom para ampliar.
Os segmentos de ativo linear são representados no mapa com uma linha verde sólida.

d. Defina o local de trabalho preciso para um ativo linear selecionando vários segmentos ou um local de ponto único.

- Para especificar o segmento que requer trabalho selecionando os locais de início e término diretamente no próprio ativo linear, selecione **Linha** e arraste o marcador.

  Quando um segmento é selecionado, o campo **Segmentos** é preenchido automaticamente com um ou vários valores de segmento, dependendo do número de segmentos selecionados. Além disso, os campos **Local de início** e **Local de término** são preenchidos com os valores de local físico apropriados para o segmento escolhido.

- Para selecionar um local de ponto específico ao longo do ativo linear ou escolher um local separado que seja relevante ao trabalho que está sendo realizado, selecione **Ponto**.

  Quando um local específico é identificado ao longo do ativo linear, o campo **Local** é preenchido automaticamente com os valores de local físico selecionados para esse local de ponto específico.

e. Selecione **Enviar**.
A opção Trabalho linear é exibida e habilitada por padrão. Os locais de início e término também são preenchidos automaticamente com base no comprimento do segmento de ativo linear.

6. Selecione **Save** (Salvar).
O formulário é fechado e você é redirecionado automaticamente para o registro de ordem de serviço recém-criado.

7. Opcional: Exiba o número total de segmentos afetados selecionados selecionando **Produtos afetados**.

O que Fazer Depois

Crie uma tarefa de ordem de serviço para a nova ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Qualificar uma ordem de serviço. Você pode criar várias tarefas de ordem de serviço para rastrear e gerenciar uma tarefa individual para sua ordem de serviço de ativo linear.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma ordem de serviço para o trabalho planejado

Os registros de trabalho planejado permitem que o programador crie ordens de serviço futuras, diárias (regularmente) ou sob demanda com base na programação de trabalho associada.

Tópicos relacionados

Gestão de trabalho planejado

Criar ordens de serviço para os próximos dias

Determine ordens de serviço com antecedência para o próximo período no futuro, por exemplo, para os próximos 30 dias, um ano ou mais. Isso ajuda a planejar a força de trabalho e as peças necessárias para o próximo trabalho planejado.

Antes de Iniciar

Você deve definir os seguintes parâmetros:

- Marque a caixa de seleção **Ordens de serviço previstas** no formulário Plano de trabalho.
- Preencha o campo **Dias no futuro para criar ordens de serviço** no formulário Programação de trabalho planejada com o valor desejado.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar ordens de serviço planejadas por meio do Espaço de gestão de trabalho planejado. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**e, em seguida, clique no ícone Lista ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano desejado na lista de planos de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Gerar ordem de serviço**.

Resultado

Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para o período selecionado no futuro.

Executar um trabalho agendado para executar uma programação de trabalho planejada

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cronogramas de trabalho planejado são executados regularmente usando o trabalho agendado `Planned Maintenance Nightly Run`. Quando o trabalho agendado é executado, as ordens de serviço apropriadas são criadas para todos os registros que atendem aos critérios de programação (incluindo todos os registros do dia atual).

Você deve configurar o trabalho de programação de manutenção planejada noturna para executar a programação de trabalho planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Trabalhos programados**.
2. No campo **Pesquisar**, insira **Manutenção planejada Execução noturna**.
3. Selecione **Manutenção planejada Executar todas as noites**.
4. Para especificar uma programação diferente para executar o trabalho, altere os campos **Executar** e **Hora**. Um trabalho agendado não é executado com base no valor definido no campo Próxima hora de execução no registro do plano de manutenção deste trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de trabalho.
5. Clique em **Atualizar**.
6. A qualquer momento, para executar o trabalho agendado, clique em **Executar agora**.

Nota:

O trabalho agendado avalia todos os cronogramas definidos anteriormente e executa aqueles que estão programados para execução.

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

Executar uma programação de trabalho planejado sob demanda

Os cronogramas de trabalho planejado são executados principalmente usando o trabalho agendado `Planned Maintenance Nightly Run`. No entanto, você pode fazer com que a programação seja executada imediatamente ou alterar a data em que uma programação deve ser executada, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano de trabalho que contém a programação a ser executada.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione o cronograma de manutenção que você deseja executar.
4. Na seção Link relacionado, clique em **Executar sob demanda**.
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 Executar manutenção sob demanda

Campo	Descrição
Executar agora	Opção para executar a manutenção da programação imediatamente.
Selecione a data da próxima execução	Data futura para execução da manutenção. Este campo aparece somente quando a opção **Executar agora** não está selecionada.

6. Clique em **Programar**.

Criar ordens de serviço para ocorrências de programação

Crie ordens de serviço para ocorrências de programação para manter um registro de ocorrências específicas ou ciclos de manutenção da programação. As ordens de serviço geradas para cada ocorrência da programação são mapeadas para a ocorrência correspondente, permitindo o acompanhamento das atividades realizadas em diferentes ciclos de manutenção.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar uma única ordem de serviço ou várias ordens de serviço para uma ocorrência de programação, dependendo do número de modelos de ordem de serviço associados a ela. Por exemplo, se dois modelos de ordem de serviço forem configurados para uma programação de trabalho, o sistema gerará duas ordens de serviço para essa ocorrência de programação específica, com base em cada modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra o plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione o cronograma para o qual você deseja revisar as ocorrências de cronograma.
4. Na lista relacionada Ocorrências de programação, selecione a ocorrência de programação para a qual você deseja criar ordens de serviço.
5. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar ordem de serviço**.
6. **Opcional:** Exiba as ordens de serviço associadas ao evento na lista relacionada Ordens de serviço.

Resultado
Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.

Tópicos relacionados

Associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

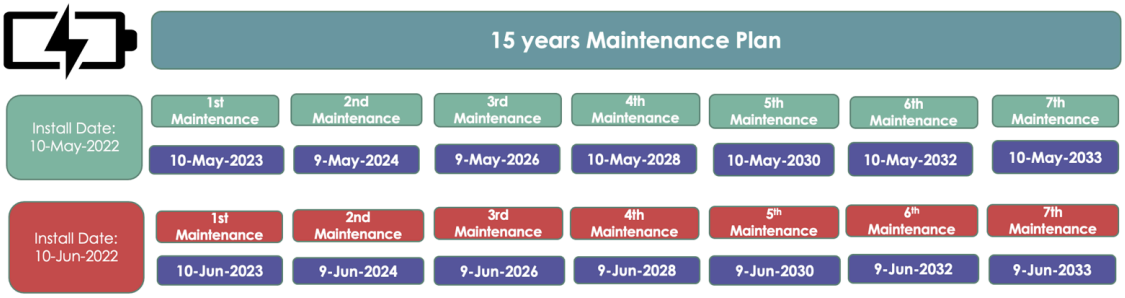
Tradução automática

© 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.

Exemplo de plano de trabalho

Você pode criar um plano de trabalho para definir um cronograma de manutenção para vários ativos com base na data de instalação.

A imagem a seguir ilustra o plano de manutenção de dois ativos instalados em datas diferentes.



Por exemplo, um hospital tem duas máquinas de MRI instaladas em datas diferentes e, portanto, segue um ciclo de vida diferente. Crie um plano de trabalho flexível por 15 anos para fornecer o serviço de manutenção a esses ativos nos seguintes intervalos com base na data de instalação:

- Execute as duas primeiras manutenções de garantia no intervalo de 365 dias a partir da data de instalação.
- Depois que as duas primeiras manutenções de garantia terminarem, execute a manutenção a cada dois anos pelos próximos oito anos.
- Após dez anos, execute a manutenção todos os anos.

Definir um cronograma de manutenção para vários ativos

Para programar uma manutenção de garantia para ativos com base em sua data de instalação, defina um plano geral aplicando condições de filtragem à tabela de ativos, [alm_assets] para identificar o registro correspondente de ativos que requerem manutenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de trabalho.
   - **Nome**: plano de manutenção de dispositivo hospitalar
   - **Tipo**: geral
   - **Tabela**: alm_asset
   - **Condição de filtro**: ativo é verdadeiro
3. Clique em **Enviar**.
   O plano de trabalho foi criado com sucesso e aplicado aos registros correspondentes da tabela [alm_asset].
4. Configure vários cronogramas para o plano 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.

Para	Faça o seguinte
Criar primeira programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: Manutenção de garantia ○ **Gatilho**: duração ○ **Tipo de gatilho**: Intervalo ○ **Repetição**: 365 dias ○ **Iniciar programação planejada com base em**: valor do campo ○ **start_reference efetivo**: instalado ○ **Término da programação planejada com base em**: Frequência ○ **Frequência**: 2 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar segunda programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: programação de 2 a 8 anos ○ **Gatilho**: duração ○ **Tipo de gatilho**: anualmente ○ **Tipo anual**: fixo ○ **Repetir a cada**: 2 ○ **Iniciar programação planejada com base em**: Programação ○ **Programação**: manutenção de garantia ○ **Término da programação planejada com base em**: Frequência ○ **Frequência**: 4 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar terceira programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: programação para os anos restantes ○ **Gatilho**: duração ○ **Tipo de gatilho**: anualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Faça o seguinte
	○ **Tipo anual**: fixo ○ **Repetir a cada**: 1 ○ **Iniciar programação planejada com base em**: Programação ○ **Programação**: programação por 2 a 8 anos ○ **Término da programação planejada com base em**: Frequência ○ **Frequência**: 5 **c.** Clique em **Enviar**.

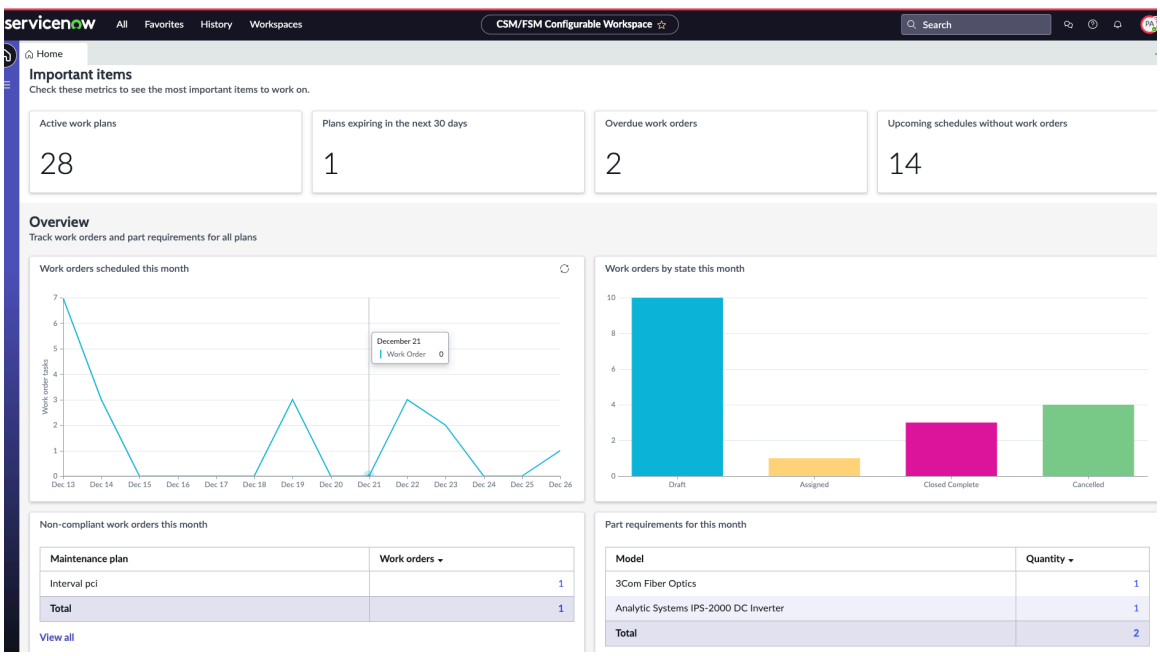
5. Conclua as configurações restantes.
   Para obter mais informações, consulte Associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho e Criar registros de trabalho planejado.
6. Crie ordens de serviço para o trabalho planejado.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma ordem de serviço para o trabalho planejado.

Resultado

O plano de manutenção do dispositivo hospitalar programa todos os ativos para manutenção com base na data de instalação, conforme mencionado na imagem do plano de manutenção de 15 anos.

Página inicial da Gestão de trabalho planejado

A página inicial da Gestão de trabalho planejado permite que você monitore seus planos de trabalho, cronogramas e ordens 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.

Usuário final e funções

Funções e objetivos do usuário final da Gestão de trabalho planejado

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como administrador de trabalho planejado, você pode: • Analise os planos de trabalho e ordene os itens mais importantes para trabalhar. • Acompanhar ordens de serviço e requisitos de peças para todos os planos	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Acessar a página inicial da Gestão de trabalho planejado

A página inicial da Gestão de trabalho planejado faz parte da página inicial do espaço configurável do CSM/FSM.

Para abrir a página inicial da Gestão de trabalho planejado, navegue até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**.

Casos de uso

Acesso ao painel da Gestão de trabalho planejado por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Administrador de trabalho planejado	Monitore os planos de trabalho, cronogramas de trabalho e ordens de serviço. Isso ajuda a acompanhar as ordens de serviço programadas, futuras e atrasadas para o plano de trabalho.

Visualizações de dados

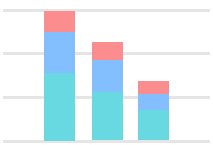
Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Planos ativos	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que estão no estado 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.

Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Planos que expiram nos próximos 30 dias	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que vão expirar nos próximos 30 dias.
Ordens de serviço atrasados	Pontuação única 		Número de ordens de serviço atrasadas.
Cronogramas futuras sem ordens de serviço	Pontuação única 		Número de cronogramas para os quais nenhuma ordem de serviço foi gerada.
Ordens de serviço agendadas	Gráfico de barras empilhadas e de linhas		Exibir as ordens de serviço programadas para a data fornecida.
Ordens de serviço por estado	Gráfico de barras empilhadas 		Exiba o número de ordens de serviço por estado, como Rascunho, Encerrado concluído e muito mais.
Ordens de serviço fora de conformidade	Lista		Exibir o número de ordens de serviço que não estão em conformidade com o plano de manutenção correspondente.

Calendário do plano

Como administrador ou planejador de trabalho planejado, você pode gerenciar ocorrências de programação e ordens de serviço para trabalho planejado diretamente do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 revisar ocorrências de evento, cancelar ordens de serviço duplicadas, gerar novas ordens de serviço ou fazer modificações nas ocorrências de programação conforme necessário.

O espaço configurável do CSM/FSM contém o calendário de planejamento. O calendário inclui as ocorrências de programação e as ordens de serviço de um plano de trabalho. Para acessar o calendário, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**

O calendário de planejamento facilita as seguintes tarefas:

- Exibição da ocorrência da programação
- Cancelando ocorrência de programação
- Gerando ordens de serviço
- Exibição de detalhes da ordem de serviço
- Cancelando ordens de serviço

Exibição do calendário de planejamento

O calendário de planejamento exibe eventos de ocorrência de ordem de serviço ou programação que são criados para entidades de trabalho planejadas, como ativos, itens de configuração (ICs) ou locais, por um único dia, semana ou período de duas semanas. A programação reflete o fuso horário do usuário.

Você pode navegar para frente ou para trás no tempo ou alternar entre exibições usando os botões no cabeçalho do calendário.

O painel **Configurações**, acessado por meio do ícone de engrenagem ( ), permite que você controle a exibição do calendário.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo de produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário.
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, seja ocorrências de programação ou ordens de serviço.

O painel **Filtro**, acessado por meio do ícone de filtro ( ), permite que você determine as informações que deseja exibir no calendário.

Opções de filtro

Filtro	Descrição
Planos	Exibe registros de um plano especificado
Tipos de plano	Exibe registros de um tipo de plano especificado

Tradução automática

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

Opções de filtro

Filtro	Descrição
Categorias de plano	Exibe registros de uma categoria de plano especificada

Criar e exibir eventos usando o calendário de planejamento

Crie e exiba as ocorrências de programação e ordens de serviço dos planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O calendário exibe eventos únicos ou eventos empilhados quando vários eventos são programados simultaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**
2. Selecione o ícone **do calendário de planejamento** ( ).
3. **Opcional:** Gere ordens de serviço para a ocorrência da programação clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Gerar ordens de serviço**.
   Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.
4. **Opcional:** Exibir detalhes do evento de ocorrência de programação.
   a. Selecione o evento que você deseja exibir.
   b. Revise os detalhes do evento na seção **Detalhes** do painel contextual Programar ocorrência.
5. **Opcional:** Exiba ordens de serviço para o evento de ocorrência de programação no painel contextual clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Exibir ordens de serviço**.
6. **Opcional:** Determine as informações que você deseja exibir no calendário.
   a. Selecione o ícone de filtro ( ).
      - Para exibir registros de um plano específico, selecione **Planos** e selecione um plano.
      - Para exibir registros com base no tipo de plano, selecione **Tipos de plano** e selecione um tipo de plano.
      - Para exibir registros com base na categoria do plano, selecione **Categorias do plano** e selecione uma categoria do plano.
   b. Opcionalmente, selecione **Salvar como padrão** para salvar os filtros selecionados.

      Nota:

      (Optional) Você tem a opção de escolher vários planos, tipos de plano ou categorias de plano, individualmente ou em várias combinações.

   c. Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

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

Cancelar eventos usando o calendário de planejamento

Cancele uma ocorrência de programação e os eventos de ordem de serviço dos planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**
2. Selecione o ícone **do calendário de planejamento** ( ).
3. No calendário, selecione o ícone Mostrar configurações ( ).
4. No painel **Configurações**, preencha os campos.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo de produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, seja ocorrências de programação ou ordens de serviço.

5. Selecione **Aplicar**.
6. Cancele o evento.

Qualificar uma ordem de serviço

As ordens de serviço devem ser qualificadas para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas e atribuídas. O processo de qualificação pode ser automático ou manual.

Dependendo de como a opção Qualificação é necessária para novas solicitações está definida na configuração Gestão de serviços de campo, o processo de qualificação é manual ou automático.

Qualificação manual

Quando **a Qualificação é necessária para novas solicitações** está habilitada, o processo de qualificação é manual. Cada ordem de serviço deve passar por estes estados do processo:

Aguardando qualificação > **Qualificada**

No estado Aguardando qualificação, todas as tarefas de ordem de serviço devem ser qualificadas por um usuário com a função apropriada.

Os qualificadores, que são usuários com a função wm_qualifier, selecionam o grupo de expedição, adicionam tarefas de ordem de serviço e definem

Tradução automática

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

requisitos de peça. Os qualificadores também podem editar o IC afetado, a descrição resumida e a descrição das ordens de serviço.

Depois que todas as tarefas forem qualificadas, a ordem de serviço será movida para o estado Qualificado.

As tarefas de ordens de serviço podem ser qualificadas individualmente ou em massa.

Qualificação automática

Quando **a Qualificação é necessária para novas solicitações** está desabilitada, o processo de qualificação é automático. A ordem de serviço é qualificada automaticamente e movida diretamente para o próximo estado que está configurado para Gestão de serviços de campo.

Uma tarefa também é criada automaticamente para cada ordem de serviço qualificada. Essas tarefas de ordem de serviço são qualificadas automaticamente, mas ainda devem ser movidas manualmente para a fila de expedição. Usuários com as funções wm_initiator_qualifier ou wm_admin podem mover as tarefas de ordem de serviço.

Filtrando grupos de expedição disponíveis

A propriedade *work.management.limit.location* controla se a lista de seleção de grupos de expedição disponíveis é filtrada por proximidade com o local da tarefa.

Solicitar informações adicionais para qualificar uma ordem de serviço

Os pedidos de transferência movem as peças necessárias para o local onde o agente pode recebê-las. Se não houver informações suficientes para criar uma ordem de transferência, o expedidor poderá solicitar mais detalhes do qualificador.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço no estado **Expedição pendente**.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para devolver a ordem de serviço.
4. Clique em **Solicitar mais informações**.

O estado da tarefa muda para **Rascunho** e o estado da ordem de serviço muda para **Aguardando qualificação**. Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, o estado da ordem de serviço permanecerá em **Qualificado**.

Qualificar uma ordem de serviço

Quando uma ordem de serviço for atribuída a você para qualificação, revise e qualifique suas tarefas para garantir que elas contenham informações suficientes para os grupos enviados trabalharem nelas. As tarefas de ordem de serviço de qualificação são necessárias somente quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação manual.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, você não precisará concluir este processo. As ordens de serviço são qualificadas automaticamente e as tarefas são criadas automaticamente para elas. Para obter detalhes sobre qualificação manual e automática, consulte Qualificar uma ordem de serviço.

No formulário de ordem de serviço, você pode qualificar tarefas da lista relacionada Tarefas de ordem de serviço. Você pode qualificar uma única tarefa ou várias tarefas ao mesmo tempo. Ao qualificar uma única tarefa, você também pode qualificar quaisquer tarefas irmãs, que são tarefas diferentes relacionadas ao mesmo pedido.

Nota:
Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para atribuir tarefas automaticamente, você também deverá selecionar um grupo de expedição para cada tarefa de ordem de serviço. Se você não selecionar um grupo de expedição, será solicitado a selecionar um antes de qualificar a tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**e clique em uma ordem de serviço.

   Trouble?

   Se você não vir o módulo **Aguardando qualificação**, Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática.

2. Para qualificar uma única tarefa de ordem de serviço e qualquer uma de suas tarefas irmãs:

   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique na tarefa.

   b. No formulário de tarefa de ordem de serviço, clique em **Qualificado**.

   c. Na lista relacionada Tarefas irmãs, qualifique todas as tarefas irmãs.
   Você pode clicar em uma única tarefa semelhante para se qualificar ou selecionar várias tarefas semelhantes na lista para se qualificar. Depois de selecionar várias tarefas, selecione **Qualificado** na lista de seleção **Ações**.

3. Para qualificar várias tarefas de ordem de serviço:

   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, marque a caixa de seleção ao lado de cada tarefa.

   b. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Qualificado**.

Mover uma ordem de serviço tarefa para a fila de expedição

Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificar automaticamente as ordens de serviço, as tarefas também serão criadas automaticamente para as ordens. Quando uma dessas tarefas criadas automaticamente for atribuída a você, selecione um grupo de expedição para ela e mova-a para a fila de expedição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_initiator_qualifier, wm_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
2. Clique em uma tarefa no estado Rascunho.
3. No formulário de tarefa de ordem de serviço, certifique-se de que um **grupo de expedição** esteja selecionado.
4. Clique em **Pronto para expedição**.

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Use tarefas de ordem de serviço para definir atividades separadas que devem ser realizadas para concluir uma ordem de serviço.

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

Quando um usuário com a função wm_qualifier ou uma função de combinação de qualificador move uma ordem de serviço de **Rascunho** para **Aguardando qualificação**, uma tarefa de ordem de serviço é criada automaticamente e preenchida com informações da ordem de serviço. Este usuário pode editar tarefas existentes ou criar novas tarefas a qualquer momento.

Um recurso-chave em Gestão de serviços de campo é a capacidade de criar várias tarefas de ordem de serviço em uma única ordem de serviço. Dividir uma ordem de serviço em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores:

- Atribua diferentes aspectos de uma única ordem de serviço a diferentes agentes.
- Atribua trabalho a agentes com diferentes conjuntos de habilidades.
- Atribua trabalho a agentes em locais diferentes.
- Programe partes do trabalho em momentos diferentes.
- Programe tarefas para que sejam concluídas uma após a outra.
- Programe tarefas para que sejam realizadas ao mesmo tempo por agentes diferentes.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a ordem de serviço.
- Coordene a chegada e o uso das peças necessárias para concluir uma ordem de serviço.

Criar uma tarefa de ordem de serviço

Crie uma tarefa de ordem de serviço a partir de uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses usuários podem editar horários de programação, incluindo janelas de tarefas e durações planejadas. A Hora **de término estimada** é calculada a partir da hora de início esperada e da duração do trabalho e é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefa de programação

Função	Editar capacidades
wm_qualifier	Tarefas no estado **Rascunho**.
wm_dispatcher	Tarefas no estado **Expedição pendente**.
wm_admin	Tarefas no estado **Rascunho** ou **Expedição Pendente**.
wm_task_initiator	Tarefas no estado **Rascunho**.

Nota:
Você deve habilitar a opção `Apply Work Order template in draft status` e a função `wm_task_initiator` para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo aplicado, sem qualificar a ordem de serviço quando ela estiver no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço.
2. Clique na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Nova**.

Nota:
Se a opção de configuração **necessária Aprovação de nova solicitação** estiver habilitada, a ordem de serviço deverá ser aprovada antes que você possa criar uma tarefa de ordem de serviço.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Primário(a)	Ordem de serviço à qual esta tarefa está atribuída.
Clonado de	Número de registro da tarefa de ordem de serviço da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Prioridade	Prioridade desta tarefa.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Item-base de instalação	O item-base de instalação com o qual o usuário tem problema.
Local	Área geográfica onde o trabalho precisa ser feito. O local é crítico para determinar o agente atribuído à tarefa. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Modelo	Modelo para criar esta tarefa de ordem de serviço. Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo.
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. Este campo é definido automaticamente com base nos valores no campo **IC afetado** na ordem de serviço primária. Se você alterar o IC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	afetado na ordem de serviço, todas as habilidades exigidas pelo novo IC serão adicionadas aqui. Se você quiser identificar habilidades obrigatórias para os agentes que executam as tarefas, deverá confirmar o formulário para exibir a tabela Tarefa-Habilidade.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração associados à tarefa.
Estado	Estado atual da tarefa. O campo é definido automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado sucessivo.
Subestado	Fornece uma atualização de status mais detalhada no campo **Estado** mais amplo. ○ Quando um agente chega ao local de trabalho, o sistema atualiza automaticamente o subestado para **Chegada no local**. ○ Quando um agente inicia sua jornada, o subestado é definido como **Em rota**. Essas atualizações podem ser acionadas pela tecnologia de cerca geográfica ou outros métodos de acompanhamento baseados em localização.
Território	Se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativo e o modelo de território estiver habilitado, o sistema preencherá automaticamente o território mais adequado com base no local da tarefa. Se houver vários territórios qualificados, o sistema preencherá o com a classificação mais baixa, levando em conta a capacidade e as reservas se o plug-in correspondente estiver instalado.
Grupo de Expedição	○ Grupo que pode selecionar um agente para concluir a tarefa. Por padrão, você só pode selecionar grupos que pertencem ao local da tarefa. Se não houver grupos de expedição para o local, todos os grupos de expedição serão listados para atribuição das tarefas. ○ O grupo de expedição com melhor correspondência será preenchido automaticamente com base no território mencionado na tarefa somente se o modelo de território `Field_Service_Territories` estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. **Nota:** Se vários grupos de expedição forem preenchidos com base no território, você precisará selecionar o grupo de expedição manualmente na lista.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual que concluirá a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Se houver vários grupos de atribuição que podem ser atendidos para uma tarefa de ordem de serviço, os grupos de atribuição em potencial serão calculados e preenchidos automaticamente com base no local e nos grupos de atribuição, se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de ordem de serviço. Aplicável somente quando a *`Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task`* propriedade do sistema está definida como **Sim**.
Atribuído a	Agente, fornecedor ou equipe individual para concluir a tarefa. Essa pessoa está próxima ao local da tarefa e faz parte do grupo de atribuição. Por padrão, este campo lista somente as pessoas que têm as habilidades necessárias, se definidas. Se nenhuma pessoa tiver todas as habilidades necessárias, o campo listará todos os membros do grupo de atribuição. Se o grupo de atribuição for do tipo **Fornecedor**, este campo será definido automaticamente como o gerente de fornecedores do grupo de fornecedores. Se não houver gerente, o campo estará vazio. Se a opção **Precisa de equipe** estiver selecionada, o nome deste campo será alterado para Equipe atribuída.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir a tarefa. Estas são as opções: ○ **Correção de interrupção** ○ **Instalar** ○ **Manutenção planejada**
Critérios de eficiência do agente	Escolha um critério de Eficiência do agente na lista a ser aplicado a esta tarefa de ordem de serviço para calcular com precisão a duração do trabalho para esta tarefa (manualmente). No caso de métodos de programação automatizados, como Agendamento dinâmico ou Recomendação de tarefa inteligente, este campo é preenchido automaticamente. Este campo aparecerá somente se Serviço de campo o plug-in Eficiência do agente estiver ativado e os critérios de Eficiência do agente estiverem configurados. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar Eficiência do agente critérios.
Precisa de equipe	Opção para indicar que uma equipe é necessária para concluir a tarefa. Selecionar esta opção também muda o nome do campo Atribuído a para Equipe atribuída. Esta opção aparecerá somente se o plug-in Serviço de campo Crew Operations estiver ativado.
Requisitos de recurso	Opção para adicionar recursos com habilidades específicas para trabalhar nas tarefas. Esta opção é exibida somente quando a opção **Precisa de equipe** está selecionada.
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no campo **Grupo de atribuição** que pertencem ao território selecionado e ao grupo de expedição, independentemente do local, ativos e habilidades da tarefa.
Bloqueio de programação	Bloqueia a tarefa de ser programada por qualquer mecanismo de programação. As tarefas bloqueadas são excluídas dos mecanismos de agendamento automatizados, como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	agendamento dinâmico e recomendações de tarefas inteligentes. No entanto, os expedidores podem atribuir manualmente a tarefa ao agente. **Nota:** As tarefas de ordem de serviço marcadas para o estado **Vários dias**, **Precisa de equipe**ou **Atribuído/Aceito** na propriedade sn_fsm.set_schedule_lock_by_state são bloqueadas automaticamente para todos os mecanismos de programação.
Possíveis territórios para Otimização de programação	Quando selecionado, considera a tarefa para Otimização de cronogramas. O mecanismo Otimização de cronogramas determina e atribui o melhor território para a tarefa. **Nota:** Aparece somente quando o Otimização de cronogramas está ativado.
Fornecedor atribuído	Fornecedor individual que deve concluir a tarefa, selecionado no **grupo de atribuição**. Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** é selecionado no campo **Grupo de atribuição**.
Referência do fornecedor	Número de referência para rastrear as atividades de trabalho do fornecedor selecionado. Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** é selecionado no campo **Grupo de atribuição**.
Descrição Resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata do trabalho a ser realizado. Forneça o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa conforme ela avança em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Quaisquer informações adicionais sobre a tarefa conforme ela avança. Os comentários adicionais ficam visíveis para os clientes. Portanto, atualize os detalhes sobre a tarefa quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente da tarefa.
Status de check-in	Quando um agente clica no botão **Check-in** no local de trabalho designado, o sistema preenche automaticamente o status **de check-in** como **Validação de cerca geográfica bem-sucedida**. Este status confirma que o agente entrou com sucesso na área com cerca geográfica especificada associada ao local de trabalho. No entanto, se os agentes ignorarem a opção de check-in, um status apropriado será preenchido neste campo. **Nota:** Esta opção aparece somente quando você adiciona ao formulário.
Planejado	
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para esta tarefa.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para esta tarefa. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor no campo **Duração de trabalho estimada**.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local. A hora de início da viagem é definida automaticamente para uma hora a partir da hora atual. Se a tarefa estiver no estado Expedição Pendente, você poderá editar este 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.

Campo	Descrição
Início programado	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar. Este campo se torna obrigatório a partir do estado Atribuído. Se você tiver habilitado a atribuição automática, a aplicação preencherá automaticamente o campo **Início programado** com a data atual. Caso contrário, você deve inserir a data manualmente.
Término estimado	Data em que o trabalho na tarefa será encerrado. A data é calculada automaticamente com base no **Início programado** e **na Duração estimada do trabalho**.
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço é fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação diária de um agente. Se esta opção não estiver selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada. **Nota:** Uma janela de tarefa flexível pode ser reprogramada otimizando rotas de tarefa e atribuição automática, mas uma janela fixa não pode. Se uma tarefa de janela fixa não se encaixar na programação do agente, a tarefa não será roteada ou expedida.
Atribuir entre as entradas das programações	Opção para programar tarefas de ordem de serviço que abrangem várias entradas de programação ou dias. Esta opção aparecerá somente se o plug-in Serviço de campo de Programação de tarefas de vários dias estiver ativado.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso definidas explicitamente. Esta opção aparecerá somente se o Gestão de serviços de campo plug-in Gestão de horas de acesso estiver ativado.
Duração da aceitação	Duração de aceitação da tarefa em número de dias e horas.
Prazo de aceitação	Prazo para a aceitação. Este campo é calculado com base na tarefa atribuída tempo e **na duração da Aceitação**.
Duração estimada da viagem	Tempo estimado de viagem até o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui a tarefa a um agente, altera a ordem em que a tarefa é executada ou altera a data e a hora de início da tarefa. Este campo é definido automaticamente como uma hora. É calculado com base na localização e na programação do agente. O agente também pode atualizá-lo manualmente. Se a tarefa estiver no estado Expedição Pendente, você poderá editar este campo.
Duração estimada do buffer no local	Os expedidores podem projetar a duração necessária para os agentes chegarem ao local de trabalho designado. Indica o tempo aproximado que levará para os agentes chegarem ao local de trabalho a partir do local atual.
Raio da cerca geográfica de chegada ao local	O raio de uma cerca virtual ou perímetro em torno do local do local de trabalho. Especifica a distância do centro do local de trabalho até o limite externo de uma cerca geográfica virtual. A cerca geográfica atua como um limite dentro do qual se considera que os agentes chegaram ao local de trabalho. Quando os agentes entram neste raio, isso indica sua presença física no local designado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Unidade de distância da cerca geográfica de chegada ao local	A unidade usada para medir a distância entre a localização atual de um agente e a localização do local de trabalho dentro de uma cerca geográfica. Indica a unidade de medida utilizada para quantificar a distância entre a posição atual de um agente e o local de trabalho dentro da cerca geográfica. As unidades são medidas em quilômetros e milhas. **Nota:** Os campos **Raio da cerca geográfica de chegada no local** e **Unidade de distância da cerca geográfica de chegada no local** na tarefa de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com valores padrão com base na configuração definida no ponto de extensão OnsiteGeofenceConfig. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.
Duração planejada para o trabalho	Quantidade esperada de tempo de trabalho, independentemente do agente atribuído à tarefa de ordem de serviço. A duração padrão é definida como uma hora. Este campo aparecerá somente se Serviço de campo Eficiência do agente estiver ativado. Este campo pode ser atualizado somente se a tarefa de ordem de serviço não estiver atribuída.
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição Pendente, você poderá editar este campo. **Nota:** Se Serviço de campo Eficiência do agente estiver ativada, a Duração de trabalho estimada será calculada automaticamente com base na Eficiência do agente.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente se deslocou até o local.
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto no deslocamento até o local.
Chegada no local real	A hora precisa em que um agente chega fisicamente ao local de trabalho designado.
Duração real do buffer de chegada no local	Preenche automaticamente o tempo que um agente passa no local de trabalho antes de iniciar o trabalho real. Representa a quantidade de tempo que os agentes permanecem no local de trabalho após sua chegada, mas antes de começarem a executar as tarefas atribuídas.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou. Este campo está disponível somente quando o campo **Início real da viagem** é adicionado manualmente ou quando o botão **Iniciar viagem** é clicado.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho na tarefa foi concluído.
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto no deslocamento até o local.
Duração real	Quantidade total de tempo gasto na conclusão da tarefa. Este valor é calculado automaticamente com base nas horas **de início do trabalho real** e **de término do trabalho real**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Duração real do trabalho	Quantidade total de tempo gasto na tarefa depois de iniciar o trabalho e antes de encerrar o trabalho na tarefa. Este valor exclui o tempo de pausa no trabalho.
Programando	
Preferência de programação	Método preferencial pelo qual as tarefas de ordem de serviço são priorizadas durante a programação. As opções disponíveis são: ○ Priorizar classificação ○ Priorizar ETA ○ Priorizar mais próxima
Método de programação	Método de programação usado para atribuir a tarefa de ordem de serviço, como Otimização de cronogramas, recomendação de tarefa inteligente, agendamento dinâmico, otimização de rota ou atribuição manual.
Permitir hora extra	Autoriza o tempo de trabalho adicional que excede as horas de trabalho regulares.
Valor de otimização	Valor que é utilizado para orientar o mecanismo Otimização de cronogramas na priorização de uma tarefa para fins de programação. Números mais altos indicam prioridade mais alta.
Penalidade devida	Prazo que marca o início das penalidades para Otimização de cronogramas no mecanismo. Esta data é preenchida automaticamente quando há um ANS de tarefa ativo na tarefa. Esta data pode ser adicionada ou alterada manualmente.
Custo fixo da penalidade	Custo total da penalidade fixa incorrida após a data de vencimento da penalidade.
Custo de penalidade por minuto	Custo da penalidade incorrido a cada minuto após o vencimento da data de vencimento da penalidade. A data de vencimento da penalidade deve ser inserida. Se o campo de penalidade devida estiver em branco, o custo fixo será usado.

Importante:
Campos de valor e penalidade são usados para Otimização de cronogramas

5. Clique em **Enviar**.
   A tarefa de ordem de serviço foi criada.

Resultado
Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, os clientes recebem notificações por SMS e e-mail. Se a tarefa estiver em um território e **sn_fsm.use_query_rules** estiver habilitado, somente agentes, expedidores e qualificadores vinculados poderão vê-la. O acesso é baseado em direito, controlado por administradores por meio da propriedade do sistema **sn_fsm.use_query_rules**.

Clonar uma tarefa de ordem de serviço

Clone tarefas existentes para criar rapidamente novas tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência da ordem de serviço primária
- Descrição resumida

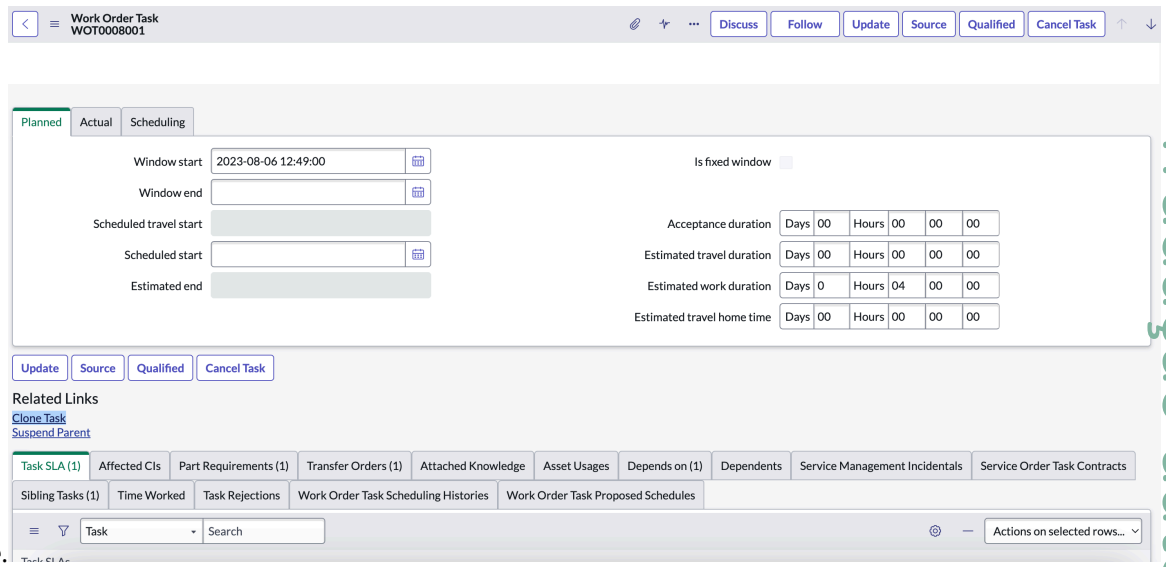
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
- Grupo de expedição
- Grupo de atribuição
- Local
- Informações planejadas (programadas e estimadas, sem valores reais)
- Habilidades necessárias

Procedimento

1. Abra a tarefa na lista relacionada em uma ordem de serviço.
2. Selecione o link relacionado **Tarefa de clone**.



Isso cria uma nova tarefa no estado **Rascunho**.

Uma entrada no campo **Anotações de trabalho** contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Excluir uma tarefa de ordem de serviço

As tarefas de ordem de serviço podem ser excluídas por usuários com a função wm_admin.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa não pode ser excluída se tiver um requisito de peça com uma ordem de transferência. Para excluir a tarefa neste caso, você deve primeiro excluir a ordem de transferência.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço.
2. Na lista relacionada **Tarefas de ordem de serviço**, marque a caixa de seleção ao lado do **Número**da tarefa .
3. Selecione **Excluir** na lista de seleção **Ações**.

Tradução automática

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

Atribuir agentes preferenciais a tarefas

Identifique os agentes preferenciais para trabalhar em uma conta de cliente e atribua-os a tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Se você estiver usando as Preferências do técnico para agendamento dinâmico, precisará ter o critério **Priorizar técnicos preferenciais e secundários** adicionado ao filtro de tarefa para adicionar técnicos preferenciais. Para obter mais informações, consulte Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para atribuir técnicos preferenciais a tarefas.

Se você estiver usando as Preferências do técnico para Otimização de cronogramas, o administrador deverá Configure a política para atribuir técnicos preferenciais a tarefas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema copia as preferências de conta da tabela "wm_agent_assignment_preferences" para a tabela "wm_task_tech_preference" sempre que o campo de conta em uma WOT é atualizado. Se a tarefa já tiver sido criada e as informações da conta forem adicionadas posteriormente, o sistema também copiará os dados para a tabela de preferências de tarefa das preferências do agente de conta, se forem mantidos.

As preferências do técnico são usadas pelo agendamento dinâmico e Otimização de cronogramas. Com o agendamento dinâmico, as preferências do técnico são consideradas ao atribuir a tarefa em Espaço do expedidorou ao atribuir automaticamente a tarefa. Com Otimização de cronogramas, as preferências do técnico são consideradas quando o mecanismo de otimização atribui tarefas automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja adicionar um agente preferencial.
3. Selecione a guia **Preferências do técnico**.
4. Selecione **Novo**.
5. Adicione os detalhes do agente e defina **a Preferência de atribuição** como **Agente excluído**.

   Nota:
   Secundário indica que o agente é a segunda opção para atribuir uma tarefa de ordem de serviço caso o agente preferencial não esteja disponível.

6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Excluir Serviço de campo agentes de tarefas de ordem de serviço atribuídas

Exclua Serviço de campo agentes de tarefas de ordem de serviço atribuídas com o agendamento dinâmico ou Otimização de cronogramas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Se você estiver usando as Preferências do técnico para agendamento dinâmico, deverá ter o critério **Ignorar técnico excluído** adicionado ao filtro de tarefa para adicionar técnicos

Tradução automática

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

preferenciais. Para obter mais informações, consulte Exemplo - configurar o agendamento dinâmico para ignorar técnicos excluídos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja excluir a atribuição de um agente.
3. Selecione a guia **Preferências do técnico**.
4. Selecione **Novo**.
5. Adicione os detalhes do agente e defina **a Preferência de atribuição** como **Agente excluído**.
6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Criar dependências entre tarefas de ordem de serviço

Se uma ordem de serviço contiver várias tarefas, você poderá criar dependências entre as tarefas que determinam a ordem na qual as tarefas são executadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Ative o plug-in Dependência da tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) para, opcionalmente, definir dependências de tarefa avançadas entre tarefas de ordem de serviço de ordens de serviço diferentes ou da mesma ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas dependências definem e impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas. Por exemplo, em uma ordem de serviço para um novo servidor, um agente pode instalar o servidor, a tarefa ascendente, e um agente diferente pode configurar o servidor após a conclusão da instalação, a tarefa descendente.

Você pode especificar várias dependências para uma única tarefa. O sistema evita relacionamentos circulares em que duas tarefas dependem uma da outra, considerando todas as dependências ascendentes ao decidir se uma tarefa pode ser atribuída automaticamente.

Esta tabela explica os tipos de relacionamentos e dependências de tarefa que você pode criar.

Relacionamentos de dependência da tarefa

Tipo de dependência	Descrição
Terminar para iniciar	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após a conclusão da tarefa predecessora (upstream). Este é o tipo de dependência padrão entre as tarefas.
Iniciar após início	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o início da tarefa predecessora (upstream).

Tradução automática

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

Relacionamentos de dependência da tarefa

Tipo de dependência	Descrição
	Ative o plug-in Dependência da tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) para definir esse relacionamento.
Iniciar juntos	Indica que as tarefas sucessoras (downstream) e predecessoras (downstream) devem ser iniciadas juntas. Ative o plug-in Dependência da tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) para definir esse relacionamento.

Nota:

As dependências podem ser criadas somente quando as tarefas predecessoras e sucessoras não estão atribuídas.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada **Depende de** ou Dependentes, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Dependências do Modelo da Tarefa de Ordens de Serviço

Campo	Descrição
Sucessor	Selecione uma tarefa cuja data de início ou término seja determinada por sua tarefa predecessora (upstream).
Tipo de dependência	Selecione um relacionamento de dependência na lista suspensa. As opções disponíveis são: ○ Terminar para iniciar ○ Iniciar após início ○ Iniciar juntos
Usar tempo máximo de atraso	Marque a caixa de seleção para permitir o tempo máximo de atraso entre as tarefas.
Antecessor	Selecione uma tarefa que determina a hora de início ou de término de sua tarefa sucessora (downstream).
Tempo máximo de atraso	Insira o atraso máximo ou o tempo de espera entre as tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	O tempo máximo de atraso é o atraso máximo permitido entre o início do predecessor e suas tarefas sucessoras.
Tempo mínimo de atraso	Insira o atraso mínimo ou o tempo de espera entre as tarefas. O tempo mínimo de atraso é o atraso mínimo permitido entre o início do predecessor e a tarefa sucessora.

5. Clique em **Enviar**.

Example: Instalação e configuração do servidor

Considere que você tem uma ordem de serviço para configurar um novo servidor. Há três tarefas de ordem de serviço envolvidas: "Instalar servidor", "Configurar servidor" e "Administrar servidor".

- Instalar servidor (tarefa anterior ou ascendente): esta tarefa envolve a instalação física do hardware do servidor.
- Configurar servidor (tarefa sucessora ou descendente): esta tarefa envolve a configuração do software do servidor após a conclusão da instalação.
- Administrar servidor (tarefa sucessora ou descendente): esta tarefa envolve o monitoramento do servidor após a instalação e a configuração.

Para configurar dependências:

1. Abra a ordem de serviço.
2. Navegue até a lista relacionada à tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione a tarefa "Configurar servidor".
4. Na lista relacionada "Depende de", clique em "Novo".
5. Escolha "Instalar servidor" como a tarefa do predecessor (tarefa ascendente).
6. Na lista relacionada "Dependentes", clique em "Novo".
7. Selecione "Administrar servidor" como a tarefa sucessora (tarefa descendente).
8. Selecione o tipo de dependência.
9. (Opcional) Insira o tempo de atraso máximo ou mínimo.
10. Clique em "Enviar".

Com esta dependência de tarefas de ordem de serviço, o sistema requer que a tarefa "Instalar servidor" seja concluída antes que a tarefa "Configurar servidor" possa começar e iniciar a tarefa "Administrar servidor" após a conclusão da configuração.

Criar dependência de tarefa usando um modelo de ordem de serviço

Além de criar dependências de tarefa de ordem de serviço que são herdadas das ordens de serviço associadas, você também pode criar modelos de ordem de serviço que contêm dependências de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como as tarefas de ordem de serviço criadas a partir de ordens de serviço, as dependências herdadas do modelo impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelo de ordem de serviço**.
2. Crie um novo modelo de ordem de serviço.
3. Crie as tarefas de ordem de serviço.
4. Abra uma das tarefas.
   - Se outras tarefas dependerem desta tarefa; ou seja, esta tarefa deve ser concluída antes que outras tarefas possam ser concluídas, clique em **Dependentes** > **Novo(a)** e selecione as tarefas dependentes.
   - Se esta tarefa for dependente de outras tarefas; ou seja, outras tarefas devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser concluída, clique em **Depende de** > **Novo(a)** e selecione as tarefas das quais esta tarefa depende.
5. Repita este processo para as tarefas restantes.
6. Depois de definir as dependências para todas as tarefas, clique em **Atualizar**.

   Depois que as dependências da tarefa de ordem de serviço forem definidas, você poderá selecionar o modelo ao criar uma nova ordem de serviçoe as tarefas, junto com as dependências definidas, serão herdadas pela ordem de serviço.

Criar dependência de tarefa avançada usando um modelo de ordem de serviço

Você pode criar modelos de ordem de serviço que contêm dependências de tarefa avançadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Plug-in necessário: Dependência da tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma ordem de serviço contiver várias tarefas, você poderá criar dependências avançadas que estabeleçam um relacionamento entre as tarefas para determinar a ordem na qual as tarefas são executadas.

Você pode criar dependências entre tarefas do mesmo modelo de ordem de serviço.

Esta tabela explica os tipos de relacionamentos e dependências de tarefa avançada que você pode criar.

Tradução automática

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

Dependência de tarefa avançada

Tipo de dependência	Descrição
Terminar para iniciar	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após a conclusão da tarefa predecessora (upstream).
Iniciar após início	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o início da tarefa predecessora (upstream).
Iniciar juntos	Indica que as tarefas sucessoras (downstream) e predecessoras (downstream) devem ser iniciadas juntas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelo de ordem de serviço**.
2. Crie um novo modelo de ordem de serviço.
3. Navegue de volta para a lista de modelos de ordem de serviço.
4. Selecione o modelo de ordem de serviço que você criou.
5. Na seção **Dependências do modelo da tarefa de ordem de serviço**, preencha o formulário.

Dependências do Modelo da Tarefa de Ordens de Serviço

Campo	Descrição
Sucessor	Selecione uma tarefa cuja data de início ou término seja determinada por sua tarefa predecessora (upstream).
Tipo de dependência	Selecione um relacionamento de dependência na lista suspensa. As opções disponíveis são: ○ Terminar para iniciar ○ Iniciar após início ○ Iniciar juntos
Usar tempo máximo de atraso	Marque a caixa de seleção para permitir o tempo máximo de atraso entre as tarefas.
Antecessor	Selecione uma tarefa que determina a hora de início ou de término de sua tarefa sucessora (downstream).
Tempo máximo de atraso	Insira o atraso máximo ou o tempo de espera entre as tarefas. O tempo máximo de atraso é o atraso máximo permitido entre o início do predecessor e suas tarefas sucessoras.
Tempo mínimo de atraso	Insira o atraso mínimo ou o tempo de espera entre as tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	O tempo mínimo de atraso é o atraso mínimo permitido entre o início do predecessor e a tarefa sucessora.
Modelo de pedido	Este campo exibe o modelo de pedido da ordem de serviço. Este campo não pode ser editado.

6. Repita este processo para as tarefas restantes.
7. Depois de definir as dependências para todas as tarefas, clique em **Enviar**.

Depois que as dependências da tarefa de ordem de serviço forem definidas, você poderá selecionar o modelo ao criar uma nova ordem de serviçoe as tarefas, junto com as dependências definidas, serão herdadas pela ordem de serviço.

Criar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Crie tarefas de ordem de serviço para rastrear o trabalho criado para uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone Lista ( )
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**
3. Selecione a ordem de serviço para a qual você deseja criar uma tarefa de ordem de serviço.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço usando um modelo de ordem de serviço, clique no ícone de pesquisa no campo **Modelo** e selecione o modelo para esta ordem de serviço.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço manualmente, clique em **Novo** e preencha os campos obrigatórios.

   Para obter descrições de campo, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Qualificar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Reservar compromisso de ordem de serviço no espaço configurável CSM

Qualificar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Qualifique as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço para enviá-las aos agentes que podem trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_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. Clique no ícone Lista ()
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Aguardando qualificação**
3. Selecione a ordem de serviço que tem as tarefas de ordem de serviço que você deseja qualificar.
4. Para qualificar uma tarefa de ordem de serviço:
   a. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
   b. No campo **Grupo de expedição**, clique no ícone de pesquisa e selecione um grupo de expedição.
   c. Clique em **Salvar**.

   A tarefa de ordem de serviço passa para o estado **Expedição pendente**. Quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas a uma ordem de serviço são qualificadas, a ordem de serviço passa para o estado **Qualificado**. Para obter mais informações sobre tarefas de ordem de serviço qualificadas, consulte Qualificar tarefas de ordem de serviço

Priorizar uma tarefa de ordem de serviço para Otimização de cronogramas

Adicione penalidades e valores a uma tarefa de ordem de serviço para definir a importância da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Um administrador deve Configure a política para permitir que os expedidores priorizem as tarefas de ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As penalidades e valores de otimização são usados somente para Otimização de cronogramas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja priorizar.
3. Selecione a guia **Programação**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma lista de descrições de campo em uma tarefa de ordem de serviço, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.
5. Selecione **Atualizar**.

Chegada e check-in no local

O processo de chegada e check-in no local garante a confirmação precisa do local da tarefa e o acompanhamento eficaz do tempo.

Finalidade do check-in

Pré-requisitos e local da tarefa

- Informa quando o agente chega ao local da tarefa.
- Conclusão de pré-requisitos antes de iniciar o 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.

Validação de cerca geográfica

- Verifica a localização do agente dentro do raio de cerca geográfica configurado.
- O status de check-in armazena os resultados, como sucesso, falha ou cenários ignorados. A tabela a seguir descreve os resultados com base em diferentes cenários e validações de cerca geográfica quando um agente clica no botão **Check-in**. O status é armazenado no campo Status do check-in da tabela de tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.

Cenário e status de check-in

Cenário	Status de check-in
Validação de cerca geográfica bem-sucedida após clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Falha na validação da cerca geográfica após clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente começa a trabalhar diretamente)	Check-in ignorado. Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, validação de cerca geográfica bem-sucedida (o agente começa a trabalhar diretamente)	Check-in ignorado. Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Off-line, falha na validação da cerca geográfica (o agente clica no botão de check-in no aplicativo para celular)	Off-line. Falha na validação da cerca geográfica
Off-line, check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente está off-line e pula para clicar no botão de check-in)	Off-line. Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado na plataforma	Plataforma. Validação de cerca geográfica ignorada

Tradução automática

Procedimento de check-in

Processo de cerca geográfica

- Acionado quando o agente clica no botão **Check-in**.
- Captura a latitude e a longitude da localização atual de um agente.
- Os resultados do "Status de check-in" determinam o sucesso ou a falha da cerca geográfica.

Acompanhamento de tempo

- Captura o tempo gasto no local de trabalho e nas atividades relacionadas à tarefa antes de iniciar o trabalho
- Duração salva em "Duração real do buffer de chegada no local".

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

Visibilidade do botão de check-in

- Visível com base na propriedade **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes**.
- Não obrigatório; Os agentes podem ignorar e começar a trabalhar diretamente.

Example: Check-in e execução de tarefa off-line

1. Processo de check-in:

- Habilite a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para que os agentes** usem o processo de check-in.
- Abra o registro da tarefa de ordem de serviço.
- Clique em **Iniciar viagem** e, em seguida, clique no botão **Check-in** quando estiver no local de trabalho.
- O estado da tarefa muda para **Chegada no local.**
- O sistema verifica a latitude/longitude atual do agente dentro do limite da cerca geográfica.

2. Modo off-line:

- Se o usuário estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza um sinalizador com o status: "Modo off-line. Não foi possível validar a cerca geográfica" na tabela de tarefas da ordem de serviço.
- Captura o carimbo de data/hora e atualiza o campo **Chegada real no local** na tarefa de ordem de serviço.

3. Iniciar trabalho:

- Depois de chegar ao local de trabalho, clicar em **Iniciar trabalho** em **Links relacionados**.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora do sistema.
- O estado da tarefa muda para **Trabalho em andamento**.
- Geração automática do registro de tempo de viagem da tarefa, armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Example: Início direto do trabalho off-line

1. Início direto do trabalho: abra o registro da tarefa de ordem de serviço e clique diretamente em **Iniciar trabalho** em **Links relacionados**, ignorando a ação **de check-in**.

Habilite a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para que os agentes** exibam o botão Check-in, embora você opte por ignorar o processo de check-in.

2. Modo off-line:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o usuário estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza o status de check-in como "Modo off-line". Check-in ignorado e a cerca geográfica não pôde ser validada" na tabela de tarefas de ordem de serviço.
- Captura o carimbo de data/hora e atualiza o campo **Chegada real no local** na tarefa de ordem de serviço. Aplicável quando a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes** está habilitada.

3. Cálculo da duração da viagem: o campo **Duração real da viagem** é preenchido automaticamente com a diferença de tempo entre "Início real da viagem" e "Hora real de chegada ao local", a menos que seja definido manualmente.

4. Geração automática do registro de tempo de viagem da tarefa, armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Gerenciar inventário no Gestão de serviços de campo

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas.

Se um técnico de campo usar uma peça ou executar um serviço durante o trabalho, ele poderá inserir o trabalho no aplicativo Field Service Mobile. Os produtos usados e os serviços realizados podem ser faturados para os clientes com base na lista de preços ou direito aplicável. Os produtos usados podem ser deduzidos dos níveis de inventário na Gestão de inventário de serviço de campo.

Qualificadores, expedidores e agentes podem criar requisitos e solicitações de peças de origem. Os expedidores podem criar e gerenciar ordens de transferência e os agentes também podem reservar, selecionar e usar peças. Além de obter as peças para concluir as tarefas, você também pode executar as seguintes ações:

- Transfira peças com base nas regras de estoque.
- Acesse as peças que você tem em seu inventário
- Mover peças para o seu inventário a partir de locais disponíveis

Tópicos relacionados

Configuração da gestão de inventário e ativos

Requisitos de peça

Depois que todas as tarefas de ordem de serviço forem qualificadas e o estado da ordem de serviço primária mudar automaticamente para **Qualificado**, você poderá solicitar mais informações do qualificador, se necessário, e fornecer as peças necessárias para as tarefas.

Se uma ordem de serviço foi criada a partir de um modelo de ordem de serviço, os requisitos da peça serão adicionados automaticamente à tarefa da ordem de serviço.

Os exemplos incluídos neste tópico ilustram o uso de requisitos de peça com ordens de serviço; no entanto, os requisitos de peça podem ser usados com qualquer aplicação de Gestão de serviços .

Para criar requisitos de peça e peças de origem, habilite a opção de configuração **Requisitos de peça são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço 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 reservar automaticamente as peças necessárias no depósito do agente, habilite a opção **Reservar peças no depósito do agente** na tela Configuração Serviço de campo.

Nota:
As peças necessárias devem estar disponíveis no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo para reservá-las para uma tarefa de ordem de serviço.

Criar requisito de peça

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier oufunção de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um requisito de peça para solicitar uma peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Acessar uma lista de ordens de serviço.
   - Se você tiver a função wm_admin, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
   - Se você tiver a função wm_agent, navegue até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
   - Se você tiver a função wm_dispatcher, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição** > **.**
   - Se você tiver a função wm_qualifier, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação** > **.**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado **Aguardando qualificação**, **Qualificado**, **Atribuído**ou **Trabalho em andamento**.
4. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Clique em Origem.	Todas as tarefas e requisitos de peças são listados à esquerda. Aponte para qualquer ícone de requisito de tarefa ou peça para obter mais informações. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa de ordem de serviço e selecione **Criar requisito de peça**. Este método é útil se você estiver fornecendo várias peças para uma tarefa de ordem de serviço.
Na lista relacionada Requisitos de peça, clique em Novo.	Este método é útil se você estiver fornecendo uma única peça para uma tarefa de ordem de serviço.

5. Preencha os campos, se for 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.

Campos de formulário de requisito de peça

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição do modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito de peça. Este campo se torna somente leitura quando o número total de peças necessárias tiver sido fornecido.
Quantidade reservada	Quantidade total que já foi fornecida.
Originados	Indicador que indica se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador que indica se as linhas da ordem de transferência neste requisito de peça foram entregues ou não.
Descrição resumida	Conteúdo do campo **Descrição resumida** da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito da peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de , a descrição resumida será do modelo do modelo. Este campo não está visível por padrão.

6. Clique em **Enviar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem aparecerá na parte superior do formulário nomeando a peça.
7. Se alguém que não seja o qualificador fornecer o requisito da peça, crie linhas de ordem de transferência, mova a peça de um depósito para um agente e clique em **Qualificado**.

Nota:
Os números de registro de requisito de peça começam com um prefixo **SOPR** e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Gestão de pedidos de serviço. Os requisitos de peça criados em versões anteriores começam com um prefixo **WOPR**.

Copiar um requisito de peça

Copie um requisito de peça para criar rapidamente outro requisito de peça semelhante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Fechado** ou **Cancelado**.
4. Clique em **Origem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de peça de ordem de serviço e selecione **Copiar requisito de peça**.

   Esta ação copia as informações do requisito da peça para a área de transferência.

6. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de tarefa de ordem de serviço e selecione **Colar requisito de peça**.

Excluir um requisito de peça

Exclua um requisito de peça de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Fechado** ou **Cancelado**.
4. Clique em **Origem**.

   A lista Ordem de serviço de origem é exibida, mostrando os registros de requisito de peça em uma estrutura em árvore.

5. Clique com o botão direito do mouse em um número de requisito de peça e selecione **Excluir requisito de peça** no menu de contexto.

   O sistema exclui o requisito de peça sem exibir uma mensagem de confirmação.

Peças de origem

O fornecimento de uma peça é o processo de reservar e obter um ativo descrito em um registro de requisito de peça, seja solicitando-o de um fornecedor ou transferindo-o de um depósito para outro.

Os usuários que podem criar ordens de serviço podem criar requisitos de peça usando modelos de ordem de serviço ou manualmente usando os procedimentos nesta página. Agentes, qualificadores e expedidores, incluindo usuários com as funções de combinação , podem criar e fornecer um requisito de peça.

- Um qualificador determina se as peças são necessárias para executar tarefas de ordem de serviço.
- Um expedidor obtém os requisitos de peça e cria linhas de ordem de transferência.
- Um expedidor ou agente move as peças por meio do processo de transferência.
- Um agente aceita a entrega das peças e registra o uso da peça.

Os requisitos de peça devem ser associados a uma tarefa de ordem de serviço. Depois que as peças são identificadas, uma ordem de transferência é criada para mover as peças do depósito onde estão localizadas para um depósito diferente ou diretamente para um agente. Os agentes podem ser selecionados com base nas habilidades e na disponibilidade de peças em seus depósitos pessoais. Uma tarefa de ordem de serviço pode ter vários requisitos de peça e vários pedidos de transferência.

Tradução automática

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

- Em uma tarefa de ordem de serviço, vários requisitos de peças podem exigir itens diferentes que podem ser encontrados em um depósito. Uma ordem de transferência pode atender aos requisitos de peça. A ordem de transferência terá várias linhas de ordem de transferência, cada uma especificando um item diferente com base nos requisitos da peça.
- Quando um depósito tem todos os itens necessários, uma única linha de ordem de transferência pode atender ao pedido ao mover ativos consumíveis. Uma ou mais linhas de ordem de transferência podem precisar ser criadas ao mover ativos não consumíveis. (Para obter mais informações sobre ativos consumíveis e não consumíveis, consulte Gerenciamento de ativos.)
- Se um único depósito não contiver todos os itens necessários para o requisito de peça, crie uma linha de ordem de transferência adicional para um depósito diferente. Como a nova linha de ordem de transferência especifica um depósito diferente, uma ordem de transferência separada é criada automaticamente. Um requisito de peça é então atendido por duas ordens de transferência separadas para dois depósitos diferentes.

Quando um técnico/agente está trabalhando em uma tarefa e precisa de uma peça, ele deve ser capaz de usar a peça de um depósito pessoal, quando disponível, sem passar pelo processo de fornecimento.

Com o fornecimento de peças simplificado, sempre que uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peças são obtidas automaticamente de seu depósito preferencial sem passar pelo processo de fornecimento. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou depósitos.

Fornecimento de peças simplificado

Com o fornecimento de peças simplificado, um agente pode criar um requisito de peça e usar uma peça de seu depósito pessoal sem passar pelo processo de fornecimento. Isso é útil para agentes que já estão trabalhando em tarefas e têm acesso às peças necessárias. Para usar o fornecimento de peças simplificado, clique no botão **Usar ativo** na lista relacionada Usos de ativos no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Exibir uso de ativos

Fornecer uma peça e atribuir um agente

A opção de fornecimento de ordem de serviço é útil quando você deseja atribuir uma tarefa de ordem de serviço a agentes que já têm as peças necessárias no depósito ou a um agente específico que precisa de você para obter as peças para ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de fornecimento mostra a lista completa de tarefas e requisitos de peça a serem fornecidos para uma ordem de serviço ou tarefa. Para cada tarefa, os agentes e depósitos que têm as peças necessárias são listados. Além disso, as habilidades e peças necessárias para cada tarefa são exibidas. Selecione um agente para ver se ele tem as habilidades e peças necessárias para a tarefa. Os intervalos de tempo durante os quais o agente está disponível na janela da ordem de serviço são mostrados para ajudá-lo a programar o trabalho da tarefa com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Fechado** ou **Cancelado**.
4. Clique em **Origem**.
5. Na lista Ordem de serviço de origem, clique em uma tarefa de ordem de serviço.

   O campo **Agente** em **Informações do agente** é preenchido automaticamente com base nas informações fornecidas na tarefa de ordem de serviço.
6. Para especificar um agente diferente, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ).

   Somente os agentes que atendem aos critérios na tarefa de ordem de serviço estão disponíveis para seleção. O sistema preenche os campos **Habilidades** e **Peças** automaticamente, com base no agente especificado. Se um ícone de indisponível ( ) for exibido ao lado de uma peça, o agente especificado não tem a peça ou não tem unidades suficientes da peça para concluir a tarefa.
7. Aponte para o ícone para obter informações sobre quantas unidades da peça são necessárias e quantas unidades o agente tem no depósito.
8. Para filtrar agentes e reservar peças, clique na seta ao lado de **Informações do agente** para expandir a seção.
   - Selecione as opções de habilidades e peças para filtrar os agentes.
   - Selecione **Reservar peças no depósito do agente** para reservar peças localizadas no depósito do agente especificado. Isso origina automaticamente as peças já presentes.
9. No campo **Data**, selecione a data em que o trabalho deve ocorrer.

   Se o agente estiver disponível na data especificada, o botão **Atribuir** aparecerá no campo **Programação**.
10. Se necessário, você pode atualizar os campos **Início programado** e **Término programado** na seção **Informações da tarefa**.
    - Se você alterar os campos **Início programado** e **Término programado** na seção **Requisitos de peça** na parte superior da tela, os campos correspondentes em **Informações da tarefa** também serão alterados. Se você fizer mudanças nos campos na seção **Informações da tarefa**, os campos correspondentes na seção Requisitos de peça não serão alterados.
    - Todas as edições nos campos **Duração estimada da viagem**, **Duração estimada do trabalho**ou **Hora de início programada** no formulário de tarefa aparecem automaticamente em **Informações da tarefa**.
11. Clique em **Atribuir**.
12. Para reverter suas mudanças nas Informações do agente, clique em **Atualizar**.

    Você não pode usar **Atualizar** depois de salvar o registro.
13. Clique em **Salvar**.

    O agente não será atribuído até que você salve o 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.

14. Forneça todas as peças que o agente especificado ainda não tenha reservado.
    No painel esquerdo, selecione uma peça na lista de requisitos de peça na tarefa.
15. Clique em **Peça de origem** e conclua a ordem de transferência.

Peças de origem para tarefas de ordem de serviço

Obtenha peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para garantir que as tarefas da ordem de serviço sejam concluídas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer peças para a tarefa de ordem de serviço de forma manual ou automática.

- Processo automático: se a tarefa for atribuída a um agente que tem as peças necessárias em seu depósito preferencial, as solicitações de peças serão fornecidas automaticamente sem qualquer intervenção manual.
- Processo manual: caso alguma peça necessária não esteja disponível no depósito preferencial, como agente, você pode obtê-la manualmente em grupos de atribuição ou outros depósitos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordens de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado **Atribuído**. Quando uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peças são obtidas automaticamente de seu depósito preferencial, se ele tiver as peças. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou depósitos.

3. Na guia **Requisitos de peça**, você pode exibir uma lista de peças necessárias para a tarefa.
4. Para obter peças manualmente, faça o seguinte:

   a. Selecione o requisito de peça e selecione as peças que você deseja obter manualmente.
      A página de requisito de peça exibe todos os detalhes relevantes.

   b. Selecione **Peça de origem**.

   c. Selecione a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

   d. Selecione **Enviar**.

5. Selecione **Peça de origem** e conclua a ordem de transferência.
   A linha da ordem de transferência foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Conclua as ordens de transferência: se o agente obter peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de ordem de transferência será criada automaticamente. Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Retirar um ativo

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os ativos que estão aguardando para serem selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebido ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Seleção**.

   A lista **Linhas da ordem de transferência** é exibida na exibição Lista **de coleta**.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre a ordem de transferência, a linha da ordem de transferência ou o ativo.
3. Depois de selecionar fisicamente os itens, marque uma caixa de seleção ao lado da coluna da ordem de transferência, vá para a lista de seleção **Ações** e selecione **Entregar**.

Como gerenciar ordens de transferência

Use uma ordem de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente possa recebê-las.

A ordem de transferência define as datas de entrega, os depósitos envolvidos na transferência e o status geral da ordem. Uma ordem de transferência contém uma ou mais linhas de ordem de transferência que permitem a transferência de várias peças ou ativos em uma ordem de transferência. Uma linha de ordem de transferência descreve a peça, a quantidade necessária e o status da peça no processo de transferência.

O sistema cria uma ordem de transferência automaticamente quando você cria uma linha de ordem de transferência. Você pode adicionar linhas de ordem de transferência adicionais a uma ordem de transferência, desde que a ordem de transferência esteja na fase **Rascunho**. Quando qualquer uma das linhas da ordem de transferência avança para a próxima fase, a fase da ordem de transferência também avança e não pode mais aceitar linhas de ordem de transferência adicionais.

Modelos consumíveis e não consumíveis

O processo de transferência é um pouco diferente para consumíveis e não consumíveis.

Ativos consumíveis, como teclados de computador, não são rastreados individualmente nas ordens de transferência. Ativos não consumíveis, como roteadores de rede, são itens de configuração rastreados individualmente em ordens de transferência.

Tradução automática

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

Modelos de consumíveis

Se o modelo que está sendo transferido for um consumível, o sistema poderá solicitar todos os itens de uma vez se você especificar uma **Quantidade solicitada** em uma única linha de ordem de transferência. Depois que a quantidade é especificada, o sistema determina se o depósito selecionado tem quantidade suficiente para atender ao requisito de peça. Se o depósito não puder atender a todo o requisito de peça, o sistema inserirá automaticamente a quantidade disponível no depósito. Por exemplo, se o requisito for de 25 teclados e o depósito selecionado contiver apenas 10, a quantidade disponível de 10 será adicionada. O usuário deve criar outra linha de ordem de transferência manualmente para solicitar os 15 teclados restantes de outro depósito.

Modelos não consumíveis

Se o modelo que está sendo transferido for um ativo não consumível, crie uma linha de ordem de transferência por ativo. O sistema cria tantas linhas de ordem de transferência quanto a quantidade necessária. Essa abordagem é usada para que cada item de configuração possa mudar seu status e local de depósito de forma independente. Por exemplo, se o requisito de peça especificar duas impressoras fotográficas Canon i960 e as impressoras forem gerenciadas como itens de configuração, o sistema gerará duas linhas de pedidos de transferência - uma por item de configuração. Depois que o agente recebe a peça (o estado do item muda para **Em estoque** e o subestado muda para **Reservado**) e a usa, o ativo é listado como **Em uso** pelo solicitante que originou a ordem de serviço.

Criar uma ordem de transferência

Crie uma ordem de transferência que mova as peças ou ativos necessários para o depósito ou local do agente correto.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Na lista relacionada **Requisitos de peça**, clique em um **Número**.
5. Clique em **Peça de origem**.
   O sistema preenche o campo **Modelo** automaticamente com informações do requisito da peça. Você pode selecionar um modelo diferente, mas ele deve ser um substituto do modelo solicitado. Se você clicar no ícone de pesquisa de referência ( ) ao lado do campo **Modelo**, somente o modelo selecionado e todos os modelos substitutos que estão em estoque serão listados.
6. Selecione **Do depósito**.
   - Somente depósitos com o modelo especificado são incluídos na lista. Se nenhum depósito estiver listado, a peça será considerada fora de estoque.
   - O campo **Do depósito** é preenchido automaticamente com um local de depósito padrão, somente se a peça estiver disponível no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo de atribuição. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
7. Selecione **Para depósito**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **Para depósito** é preenchido automaticamente com um local de depósito padrão. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
- Para entregar os itens diretamente a um agente e ignorar a fase **Recebido**, selecione um depósito pessoal como destino. Se nenhum agente estiver atribuído à tarefa de ordem de serviço, a linha da ordem de transferência aguardará na fase **Recebida** até que um agente seja atribuído.
- Para usar uma peça sem transferi-la, selecione o mesmo depósito não pessoal para o depósito de origem e de destino. Esta ação move a ordem de transferência diretamente para a fase **Recebido** e define o estado e o subestado do ativo como **Em estoque - Transferência pendente**.

Nota:
Ocorrerá um erro se o mesmo depósito pessoal for selecionado para o depósito de origem e de destino. Nesse caso, a linha da ordem de transferência é movida automaticamente para a fase **Entregue**, mesmo se nenhum agente estiver atribuído à tarefa de ordem de serviço.

8. Especifique a **Quantidade solicitada**.

   Se o primeiro depósito selecionado não contiver quantidade suficiente, repita as etapas 2 a 5 até que toda a quantidade necessária seja solicitada. Conforme você faz o pedido nos depósitos, o número no campo **Quantidade reservada** é atualizado automaticamente. Quando os números nos campos **Quantidade reservada** e **Quantidade solicitada** no formulário Requisito de peça coincidem, o sistema marca a caixa de seleção **Origem**. Depois que uma linha de ordem de transferência é solicitada a partir do requisito de peça, você não pode mudar o requisito de peça.

9. Selecione um **Método de entrega**.

   Qualificadores, expedidores, agentes e usuários com funções combinadas podem especificar um método de entrega para peças enquanto uma ordem de transferência está na fase **Rascunho**. As opções de entrega possíveis são:

   - **Padrão**
   - **Pernoite**
   - **Transportadora**
   - **Seleção do agente**

10. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

Mover um ativo por meio do processo de transferência

Use tarefas de linha de ordem de transferência para mover ativos por meio do processo de transferência de remessa ou entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de linha de ordem de transferência são criadas para mover linhas de ordem de transferência de uma fase para outra. Uma linha de ordem de transferência tem inicialmente uma tarefa de linha de ordem de transferência para concluir a execução. Quando você atende a um requisito de ativo e fecha a tarefa, o sistema cria

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

automaticamente duas tarefas de linha de ordem de transferência: uma para preparar o envio e outra para entregar o ativo.

O fechamento de uma linha de ordem de transferência conclui a tarefa, move a tarefa de linha de ordem de transferência para a próxima fase e cria a próxima tarefa no processo até que você feche todas as tarefas necessárias para concluir a linha de ordem de transferência. Para obter mais informações sobre as fases de transferência, consulte Fases da linha da ordem de transferência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Fornecimento** > **Pedidos de transferência de Origem**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Na lista relacionada **Linha de ordem de transferência**, selecione uma linha de ordem de transferência.
4. Na lista relacionada **Tarefas de linha de ordem de transferência**, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativos.
   A tarefa de linha de ordem de transferência que estava pronta para execução é movida para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para preparar o envio é "Preparar para envio" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado é Aberto.
6. Entregar ou preparar para envio.

Mesclar ordens de transferência

Depois de enviar uma nova ordem de transferência, o sistema examina todas as ordens de transferência existentes anexadas à tarefa de ordem de serviço atual para determinar se a nova ordem de transferência pode ser mesclada com qualquer uma das ordens existentes.

O sistema usa estes critérios para mesclar ordens de transferência:

- Criado a partir da aplicação Gestão de serviços de campo. (Configure o registro da ordem de transferência para adicionar o campo **Tipo**.)
- Na fase **Rascunho**.
- O mesmo **do depósito**.
- Mesmo **depósito de destino**.

Se uma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, a nova linha da ordem de transferência será colocada sob a ordem de transferência existente. Se nenhuma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada. É uma prática recomendada exibir a ordem de transferência e garantir que todas as informações estejam corretas. Por exemplo, verifique se a **data de entrega** na ordem de transferência é apropriada para a **data necessária** no requisito de peça. Ordens de transferência criadas na aplicação Gestão de serviços de campo não são mescladas ou combinadas com ordens de transferência criadas a partir de qualquer outra aplicação, como Compras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 todas as linhas da ordem de transferência em um requisito de peça são entregues no depósito pessoal do agente atribuído, o requisito de peça é marcado como **Entregue**. Quando os ativos consumíveis e não consumíveis são entregues, o sistema muda o **estado** para **Em estoque** e o **subestado** para **Reservado** (na Gestão de ativos).

Revisar uma tarefa

Como revisor, revise os detalhes de uma tarefa de ordem de serviço. Se os detalhes forem suficientes, você poderá fechar a tarefa. Se forem necessárias mais informações, envie a tarefa de volta ao agente para que ele possa adicionar os detalhes solicitados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_quality_agent

Certifique-se de que o plug-in Gestão de qualidade de serviços de campo esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativação do Gestão de qualidade de serviços de campo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente fechar uma tarefa, a tarefa será enviada a você para revisão. Você pode fechar a tarefa se os detalhes forem suficientes ou pode enviar a tarefa de volta para o agente que está solicitando mais detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Revisando** > **Revisões de qualidade**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se os detalhes da tarefa forem suficientes, selecione **Fechar tarefa**.
   - Se forem necessárias mais informações, adicione as informações necessárias do agente no campo **Anotações de trabalho**. Em seguida, selecione **Enviar de volta ao agente**.

Resultado

Se os detalhes da tarefa forem suficientes, a tarefa será encerrada.

Se mais informações forem necessárias, a tarefa será enviada de volta para o agente e o subestado será definido como Informações necessárias. O agente receberá uma notificação de que a tarefa de ordem de serviço selecionada precisa de mais informações. Na aplicação Mobile Agent®, o agente pode atualizar a tarefa de ordem de serviço com os detalhes solicitados e enviar a tarefa de volta para o revisor. Para obter mais informações, consulte Como responder a uma tarefa revisada.

Como usar tipos de taxa e tabelas de valores de mão de obra

Use tipos de taxa e tabelas de valores de trabalho para definir diferentes taxas de custo para diferentes atividades registradas por agentes de serviço de campo.

Tipos de taxa

Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem selecionar tipos de taxa ativos ao criar entradas de tempo trabalhado. Os tipos de taxa ativos podem ser selecionados no campo **Tipo de taxa** em:

- Registros de tempo trabalhado
- Registros de horas

Tradução automática

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

- Tabelas de valores de mão de obra
- O Portal do trabalhador

O Tipo de taxa **padrão** é o valor padrão para o campo **Tipo de taxa**.

O recurso de registro de horas fornece os seguintes tipos de taxa:

- Horas extras faturáveis do FSM
- Padrão faturável de FSM

Os administradores do sistema podem criar tipos de taxa adicionais navegando até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa** e clicando **em Novo**.

Tabelas de valores de mão de obra

O recurso de registro de horas fornece as seguintes tabelas de valores de mão de obra:

- Trabalho de tarefa da tabela de valores do FSM (faturável)
- OT do trabalho da tarefa da tabela de valores do FSM (faturável)
- Tabela de valores do FSM (padrão)

Os administradores do sistema podem criar tabelas de valores de trabalho adicionais usando tipos de taxa. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo**.

Habilitar vários tipos de taxa

Para habilitar vários tipos de taxa para a Gestão de serviços de campo:

1. Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique na política de planilha de horas desejada. Por padrão, o sistema usa a **política de planilha de horas padrão**.
3. Habilite o campo **Permitir vários tipos de taxa**.
4. Selecione um **Tipo de taxa padrão**. O valor padrão para este campo é o tipo de taxa **Padrão**.
5. Habilite o campo **Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa planejada**.
6. Habilite o campo **Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo trabalhado**.
7. Clique em **Atualizar**.

Atribuir um artigo de conhecimento a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Adicione informações adicionais para concluir tarefas.

Antes de Iniciar

Para habilitar a pesquisa e anexar artigos no formulário, o administrador do sistema deve fazer 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.

- Configure a ordem de serviço e os formulários de tarefa de ordem de serviço para exibir a seção **Resultados da pesquisa relacionada** nos formulários.
- Na propriedade *glide.knowman.attach.fields*, adicione work_notes ao campo **Valor**. Isso permite a anexação de artigos às anotações de trabalho.

Função necessária: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conforme você insere uma descrição resumida para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, uma lista de artigos de conhecimento relevantes é exibida e você pode associá-la à ordem de serviço ou à tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço ou um formulário de tarefa de ordem de serviço.
2. Clique em **Resultados da pesquisa relacionada**.
   Uma lista de artigos que correspondem ao texto inserido no campo **Descrição resumida** é exibida.
3. Para visualizar, clique no artigo.
4. Para anexar um artigo,
   - Para anexar o artigo que você está visualizando, clique em **Anexar à ordem de serviço**.
   - Para anexar um artigo sem visualizá-lo, clique em **Anexar** ao lado dele na lista de artigos sugeridos.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os artigos são adicionados e aparecem na guia **Artigos anexados**.

Tópicos relacionados

Propriedades de conhecimento

Revisar e aprovar planilhas de horas

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Planilhas de horas – Aprovação pendente**.
2. Selecione uma planilha de horas.
3. Se necessário, revise os registros de horas associados a esta planilha de horas na lista relacionada **Registros de horas**.
4. Clique em uma das opções a seguir.
   Se tabelas de valores forem aplicáveis ao tempo trabalhado, as linhas de gasto serão geradas como parte das planilhas de horas. Usuários com a função financial_mgmt_user podem exibir essas linhas de despesa.

Tradução automática

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

Atribuir locais de serviço ad-hoc

O recurso Serviço de campo com locais de serviço permite adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

O serviço de campo com locais de serviço simplifica o processo de adição de locais em uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Ele permite que os administradores adicionem locais sob demanda que não estão incluídos nos locais predefinidos fornecidos. Os administradores devem definir uma das seguintes opções de configuração de validação como padrão para criar locais de serviço ad hoc:

- Usando mapa: capacidade de adicionar um local usando a interface de mapa do Google.
- Sem mapa: capacidade de adicionar detalhes do local sem um mapa e validá-los usando a API `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint`.
- Sem validação: os detalhes do local inseridos não serão validados.

Para obter mais informações, consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo com locais de serviço

Ativar serviço de campo com suporte de locais de serviço

Mapeamento de um local de serviço para um local primário

Definir a opção de validação padrão para locais de serviço

Adicionar a funcionalidade de locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

Definir o local padrão em um mapa

Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

O recurso Serviço de campo com locais de serviço adiciona opções para fornecer um local ad-hoc ao criar uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço em Now Platform, Espaço do agenteou no Portal de atendimento ao cliente.

Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente no campo **Local** ao criar uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, poderá adicionar um local ad-hoc. A opção de validação padrão para locais de serviço determina se você pode usar o mapa do Google (usando mapa) ou inserir o endereço manualmente (sem mapa ou sem validação). Para obter mais informações, consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Métodos para adicionar local ad-hoc na ordem de serviço ou na tarefa de ordem de serviço

Método	Ação
Mapa do Google	As informações de endereço são inseridas no campo de texto ou arrastando e soltando o marcador. Os campos são preenchidos automaticamente com base no endereço inserido no campo de pesquisa em um mapa.

Tradução automática

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

Métodos para adicionar local ad-hoc na ordem de serviço ou na tarefa de ordem de serviço

Método	Ação
	A chave da API do Google Maps ou o ID do cliente deve ser definido para usar a API do Google Maps for Business. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps .
Sem mapa do Google	As informações de endereço são inseridas nos campos obrigatórios. Os campos **Latitude** e **Longitude** ficam esmaecidos e não podem ser editados quando a opção de validação padrão é definida como Sem mapa. **Nota:** Se a opção de validação do local de serviço padrão tiver sido definida como Sem mapa, o endereço será validado usando o `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoin` . Se a opção tiver sido definida como Sem validação, o endereço não será validado.

Gerenciar força de trabalho

Supervisione os cronogramas dos agentes, gerencie recursos, otimize a cobertura do território e lide com tarefas e atribuições da equipe para garantir uma cobertura eficiente e eficaz.

Gerenciando territórios e agentes no console de Planejamento de territórios

Use o Console de planejamento de territórios para atribuir ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes nos territórios que melhor correspondem ao local com base nas condições definidas por você.

Console de Planejamento de territórios

O mapa de territórios no Console de planejamento de territórios fornece uma representação visual de um território para que você possa ver facilmente a localização dos agentes e equipes atribuídos ao território e também atribuir as tarefas de ordem de serviço.

As personas com a função sn_fsm_tp.fsm_territory_read terão somente o acesso de exibição ao console de Planejamento de territórios.

Nota:
Para identificar o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço, você deve habilitar o modelo de território `Field_Service_Territories`. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

A tabela a seguir descreve a lista de atividades que você pode executar como planejador de território, gerente de território e gerente de recursos no console de planejamento de território.

Tradução automática

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

Ações realizadas no Console de Planejamento de territórios

Ação	Planejador de território	Gerente de território	Gerente de Recursos
Exibir, gerenciar e analisar territórios e seus recursos associados.	Exiba territórios nas categorias **Todos os territórios**, **Meus territórios**e **Minhas seleções**.	Exiba territórios nas categorias **Meus territórios** e **Minhas seleções**.	Exiba territórios nas categorias **Meus territórios** e **Minhas seleções**.
Adicione ou personalize sobreposições de dados para visualizar mais pontos de dados no território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Exiba informações detalhadas, como o número de agentes, equipes e territórios secundários, clicando na região geográfica do território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Somente para território atribuído
Edite e estenda os limites para incluir novos pontos de dados.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Atribua associações diretas de agentes ou equipes sem grupos de atribuição.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Somente para território atribuído
Oculte todas as regiões do território no mapa.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Especifique o código de cores usando o seletor de cores para um território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Adicionar territórios secundários **Nota:** O território secundário  O ícone aparece somente quando o território tem territórios secundários.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Adicione territórios secundários à lista **Minha seleção**.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não 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.

Como trabalhar com territórios

Execute as seguintes tarefas para trabalhar com territórios:

- Criar uma tarefa de ordem de serviço
- Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes da fila de expedição
- Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço
- Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes
- Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes em Espaço do expedidor

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios

Exibir territórios favoritos em um mapa

Exiba e gerencie os territórios e os detalhes dos recursos associados na exibição de lista e em um mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mova um território para a lista Minha seleção para poder exibi-lo em um mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. Na lista Todos os territórios, selecione um território que você deseja marcar como favorito.
3. Selecione o ícone Favorito (☆).

Resultado
O território selecionado é movido para a lista Minhas Seleções e exibido em um mapa quando selecionado.

Exibir informações do território no painel lateral contextual

O painel lateral contextual oferece informações valiosas e fácil acesso a informações do território, ajudando você a tomar decisões bem informadas e gerenciar seus territórios com eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel lateral contextual fornece detalhes abrangentes sobre territórios, marcadores, formas e mapas térmicos. Os administradores podem configurar os campos exibidos para mostrar com precisão as informações necessárias. Para obter mais informações, consulte Configurar campos de território para serem exibidos no console de Planejamento de territórios.

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.

- Clicar em um ícone de marcador de mapa que representa um único item de dados exibe os detalhes específicos desse item de dados.
- Clicar em um ícone de marcador colocalizado que representa vários itens de dados lista todos os itens de dados associados no painel lateral contextual. Para exibir detalhes específicos de cada registro, selecione os itens individuais.
- Use o Construtor de condições para filtrar ainda mais os itens de dados. Por exemplo, adicione uma condição para exibir somente tarefas de ordem de serviço ativas.

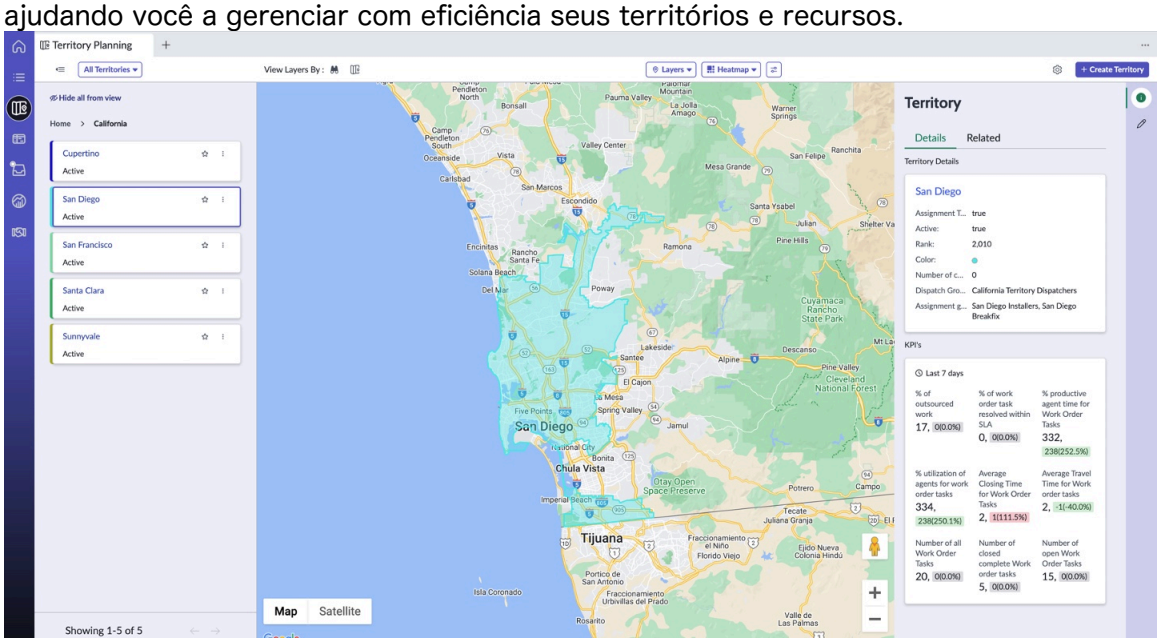
Os principais indicadores de desempenho (KPIs) do território oferecem informações valiosas sobre o desempenho dos territórios. O painel lateral contextual exibe os KPIs do território. Quando o administrador ativa o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo. Os KPIs configurados no ponto de extensão `TerritoryIndicators (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)` aparecem no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. No painel Territórios, selecione o território que você deseja exibir.
3. Exibir detalhes no painel lateral contextual.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra como você pode exibir informações relevantes do território e seus KPIs no painel lateral contextual, ajudando você a gerenciar com eficiência seus territórios e recursos.



Alterar o local do marcador de mapa no console de Planejamento de territórios

Atualize a localização dos marcadores do mapa para obter uma representação visual dinâmica e precisa das entidades de dados no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

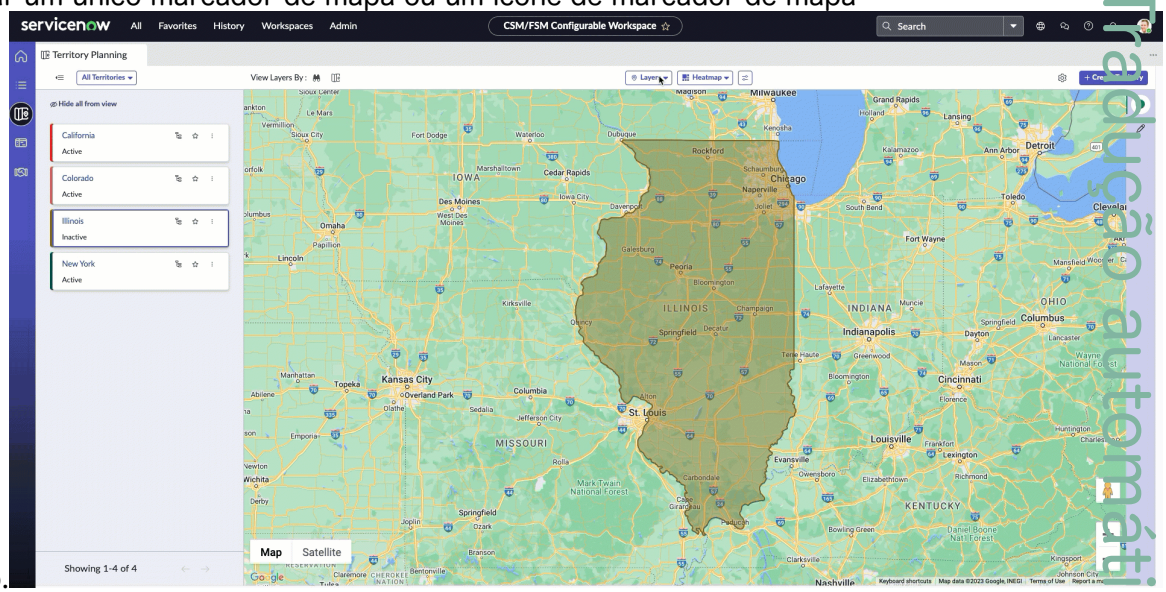
Você pode mover os ícones de marcador de mapa do local atual para o novo local somente quando o campo Habilitar mudança de local no mapa estiver selecionado e um Script válido for fornecido ao criar as sobreposições de camada do marcador. Para obter mais informações, consulte Criar uma sobreposição de camada de marcador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. Edite o local dos itens de dados de sobreposição de marcador.
   Conforme você arrasta e solta os marcadores de mapa no novo local, o sistema preenche os detalhes do endereço automaticamente no campo **Novo local** dos itens de dados.
3. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os snapshots a seguir ilustram o processo de mudança de locais de item de dados ao selecionar um único marcador de mapa ou um ícone de marcador de mapa colocalizado.



Tradução automática

Alterar os locais de início e término dos agentes

Altere os locais de início e fim do dia dos seus agentes, oferecendo a flexibilidade necessária para tarefas de ordem de serviço específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de que o plug-in Planejamento de territórios esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Agentes**.
2. Selecione o usuário para o qual você deseja adicionar ou alterar os locais de início e término.
3. Selecione a lista relacionada **Planos de atributo da Agenda do agente**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Você pode alternar a exibição do perfil de usuário do agente para **o Perfil do FSM** ou adicionar a lista relacionada **Planos de atributo da Agenda do agente** ao formulário se ela não for exibida por padrão.

4. Selecione qualquer campo existente ou escolha **Novo**.
   O formulário **Plano de atributos da Agenda do agente** é exibido.
5. No campo **De**, selecione a data de início.
6. No campo **Até**, selecione a data de término.
7. No campo **Local de início**, selecione o local onde um agente começa a trabalhar.
8. No campo **Local de término**, selecione o local onde um agente termina o trabalho.
9. Selecione **Enviar**.
   A tabela Planos de atributo da Agenda do agente é atualizada com os locais de início e término do agente.

Resultado
Os mecanismos de agendamento consideram os locais de início e término de um agente na tabela Planos de atributo da Agenda do agente para o dia fornecido.

Mover agentes entre territórios no console de Planejamento de territórios

Realoque agentes entre territórios para adicionar flexibilidade ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
- Usando o processo de realocação de agentes, você pode personalizar os atributos e a disponibilidade de associação de agentes. Isso inclui a mudança dos locais de início e fim do dia dos seus agentes, oferecendo a flexibilidade necessária para tarefas de ordem de serviço específicas.
- Ao corresponder à disponibilidade de recursos e abordar o trabalho não programado para os agentes, o planejamento de programação é aprimorado significativamente.
- Quando os agentes são realocados para outro território, todas as tarefas atribuídas a eles no território de origem são canceladas por padrão. Você também pode optar por alterar o comportamento usando o ponto de extensão UnassignTaskOnAgentRelocation.

Este vídeo mostra o processo de realocação de agentes.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de territórios**.
2. Selecione o território e abra o registro.
3. Selecione o ícone Realocação de agente ( ).
   O formulário **Realocar agentes** aparece no painel lateral contextual.
4. Escolha a data e hora de início para a realocação 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.

5. Escolha a data e hora de término para a realocação do agente.
6. No campo **Agentes disponíveis**, selecione os agentes que você deseja realocar.
   Se o agente tiver tarefas atribuídas ou fizer parte de uma equipe, você verá uma mensagem em linha. Você pode optar por prosseguir com a realocação ou selecionar outros agentes.
7. **Opcional:** Personalize a associação e a disponibilidade do agente no território de origem durante o período de realocação.
   a. Selecione a opção **Definir como agentes inativos** para definir os agentes como inativos.
   b. Selecione a opção **Definir como agentes secundários** para designar agentes como agentes secundários.

   Nota:
   Se não for selecionado, os agentes permanecerão ativos e manterão a associação primária.

8. No campo **Território de destino**, selecione o território de destino para o qual os agentes selecionados serão realocados.
9. **Opcional:** Personalize a associação e a disponibilidade do agente no território de destino durante o período de realocação.
   a. Selecione a opção **Definir como agentes primários** para definir agentes como primários.

   Nota:
   Se não for selecionado, os agentes serão membros secundários por padrão.

   b. Selecione a opção **Definir novo local do agente** para definir o novo local para os agentes.
10. **Opcional:** Defina o novo local no território de destino para os agentes.
    a. No campo **Selecionar local de início**, selecione o local onde os agentes começam a trabalhar no território de destino.
    b. No campo **Selecionar local de término**, selecione o local onde os agentes terminam o trabalho no território de destino.
11. Selecione **Realocar**.
    Uma mensagem de confirmação aparece para indicar que os agentes foram realocados com sucesso para o território de destino. Todas as tarefas atribuídas existentes para os agentes no território de origem são canceladas e transferidas para o estado **Expedição pendente**.

Resultado

- As associações de agente são atualizadas para os territórios de origem e destino especificados com base nas seleções do formulário.
- A lista relacionada de planos de atributo da Agenda do agente no perfil de usuário do agente foi atualizada.

Disponibilidade e calendários do agente

A disponibilidade e os calendários do agente ajudam a gerenciar os cronogramas da força de trabalho, rastreando horas de trabalho, pausas e folgas. Essas ferramentas garantem atribuições de tarefa eficientes e aumentam a produtividade. Gerentes e agentes podem atualizar a disponibilidade, oferecendo melhores decisões de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma programação de trabalho para agentes

Usuários com a função de administrador de agenda do agente podem criar um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_manager, agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de trabalho inclui um intervalo de datas e um tipo de programação, como turno diurno ou turno noturno. Agentes e técnicos podem ter vários cronogramas de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de Programação de trabalho do agente, conforme necessário.

Formulário de programação de trabalho do agente

Campo	Descrição
Da data	O primeiro dia da programação de trabalho.
Até a data	O último dia da programação de trabalho.
Usuário	O agente ou técnico selecionado.
Programação de trabalho	A programação selecionada na lista Programações.
Tipo	O tipo de trabalho que o agente ou técnico está executando durante esta programação: ○ Trabalho primário ○ Outro Um agente pode ter apenas uma programação primária para um intervalo específico de datas. Cronogramas primários não podem se sobrepor.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma programação para usar com o calendário do agente

Usuários com a função de administrador do calendário do agente podem criar uma programação para usar com o calendário do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de uma programação para o calendário do agente usa o recurso de programação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Os cronogramas são configurados com dois tipos de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos de tempo incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Programação.

Campos e descrições do formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a programação.
Fuso horário	Selecione o fuso horário para a programação. Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo a qualquer coisa que esteja acessando o item a qualquer momento.
Primário(a)	Selecione uma programação primária para restringir a nova programação.
Tipo	Insira um rótulo que descreva a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinados cronogramas: ○ **excluído:** exclui períodos de tempo das contagens de ANS. ○ **manutenção:** especifica períodos de tempo em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. ○ **blackout:** exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	[Opcional] Descreva a programação.

Nota:
O formulário Programação exibirá uma mensagem de aviso se não houver entradas ativas definidas para a programação atual. Se a sua programação for uma programação secundária que contém apenas exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.

Nota:
Se você criar uma programação de **manutenção** do tipo e salvar o registro, uma política de IU ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor do campo **Tipo**, exiba a lista de cronogramas em vez do formulário de programação e adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar duas vezes na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar na exibição de lista.

5. Configure uma ou mais entradas de programação.
6. Clique em **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.

Executar o preenchimento da tabela de programação diária de agentes

Acione a execução da tabela Preencher a programação diária dos agentes para que os expedidores possam ver as mudanças feitas sem precisar aguardar a execução noturna.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o preenchimento da tabela de programação diária de agentes é executado uma vez por dia à meia-noite no fuso horário em que a instância está configurada. Se um expedidor mudar a programação de um agente, isso não será refletido no calendário em Espaço do expedidor até que Preencher tabela de programação diária de agentes seja executado. Os administradores podem acionar a execução da tabela a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Em Nome, pesquise Preencher programação diária de agentes.
3. Selecione Preencher programação diária de agentes.
4. Selecione **Executar agora**.
   A programação diária de preenchimento de agentes começa a ser executada e deve ser concluída em 30 minutos.

Tópicos relacionados

Alterar o número de dias que você pode ocultar dos agentes de turno

Mostrar ou ocultar agentes de turno do calendário em Espaço do expedidor

Use Gestão emergencial de exposição para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agentes

Monitore a propagação de doenças contagiosas usando Gestão emergencial de exposição para identificar os agentes afetados. Você também pode encontrar agentes e clientes que podem ter sido potencialmente expostos. Você pode exibir os relatórios de conformidade de agentes e tarefas.

Exibir um relatório de diagnóstico Gestão emergencial de exposição de um agente afetado

Exiba o relatório de diagnóstico para identificar os agentes afetados e os clientes e agentes potencialmente afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como o Serviço de campo gerente de um agente afetado, você pode exibir o relatório de diagnóstico do agente afetado para identificar agentes e clientes potencialmente afetados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico cujo relatório você deseja exibir.
3. Exiba uma lista de clientes afetados ou agentes de campo afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibir a lista de clientes afetados, clique na guia **Clientes afetados**.
- Para exibir a lista de agentes afetados que potencialmente entraram em contato com o agente afetado ou visitaram o mesmo local do cliente dentro do período selecionado, clique na guia **Agentes de campo afetados**.

Bloquear o calendário de um agente de campo com base em um relatório de diagnóstico Gestão emergencial de exposição

Bloqueie o calendário de agentes afetados e potencialmente afetados com base em um relatório de diagnóstico Gestão emergencial de exposição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como o gerente Serviço de campo, você pode exibir um relatório de diagnóstico e tomar as medidas apropriadas para reduzir a propagação da infecção. Você pode promover a segurança do agente bloqueando a disponibilidade dos agentes afetados e potencialmente expostos para datas futuras no calendário. Para obter mais informações sobre o calendário do agente, consulte Configuração do calendário do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico.
3. Clique em **Bloquear calendário do agente** para bloquear o calendário do agente afetado.
4. No novo formulário de registro de entrada de programação, preencha os campos.

Entrada de programação

Campo	Descrição
Usuário	Nome do agente.
Nome	Nome descritivo do evento.
Tipo	Tipo de evento programado para o agente. **Nota:** As configurações de tipo de evento estão inativas por padrão. Para obter informações sobre como ativá-los, consulte Criação de uma configuração de evento para o calendário do agente . Os tipos de evento são: ○ **Folga**: evento pessoal ou relacionado ao trabalho ○ **Compromisso**: compromisso para um serviço ○ **Reunião**: reunião relacionada ao trabalho ○ **Telefonema**: chamada telefônica relacionada ao 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.

Campo	Descrição
	○ **Excluído**: o usuário não está disponível para atribuições de tarefa ○ **De plantão**: evento criado durante a chamada com o usuário ○ **Folga em aprovação**: evento pessoal ou relacionado ao trabalho aprovado ○ **Folga rejeitada**: evento pessoal ou relacionado ao trabalho rejeitado
Quando	Data e hora de início do evento pessoal.
Para	Data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.
Anotações	Insira anotações para o evento, se houver.

5. Clique em **Enviar**.
6. Se houver agentes potencialmente afetados, bloqueie seus calendários fazendo o seguinte:
   a. Clique na guia **Agentes de campo afetados**.
   b. Na lista Usuários afetados pelo serviço de campo, clique no número da solicitação de diagnóstico.
   c. Repita as etapas 3 a 5 para bloquear o calendário de um agente potencialmente afetado para datas futuras.

Como gerenciar habilidades, cronogramas e tarefas do agente no Serviço de campo Gestão de agentes

Os gerentes de serviço de campo podem exibir e gerenciar habilidades, cronogramas e tarefas de ordem de serviço dos agentes em seu grupo de atribuição.

O **Serviços de Campo** > **Gerente** O módulo fornece os seguintes recursos para usuários com a função wm_manager.

Módulo	Descrição
Minha Equipe	Fornece uma lista de agentes nos grupos de atribuição do gerente.
Gerenciar Habilidades	Fornece uma lista das habilidades atuais e dos agentes nos grupos de atribuição do gerente. Os gerentes podem criar ou editar habilidades, atribuir habilidades a agentes e exibir agentes com uma habilidade específica. **Nota:** Na aplicação Customer Service Management, os usuários com a função sn_customerservice_manager também podem acessar o módulo Gerenciar habilidades.
Tarefa de ordem de serviço	Lista as tarefas de ordem de serviço que estão em aberto e atribuídas aos agentes e grupos do gerente.
Tarefas de ordem de serviço recentes	Lista as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para os agentes e grupos do gerente nos últimos 30 dias. Esta lista inclui tarefas de ordem de serviço abertas e encerradas.

Tradução automática

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

Módulo	Descrição
Planilhas de horas – Aprovação pendente	Lista as planilhas de horas dos agentes no grupo de atribuição do gerente que precisam da aprovação do gerente.

Usar o calendário do agente

Usuários com a função de usuário de calendário de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal e configurar o calendário para mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Tópicos relacionados

Configuração de um calendário do agente

Calendário do agente de gestão

Adicionar um evento ao calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

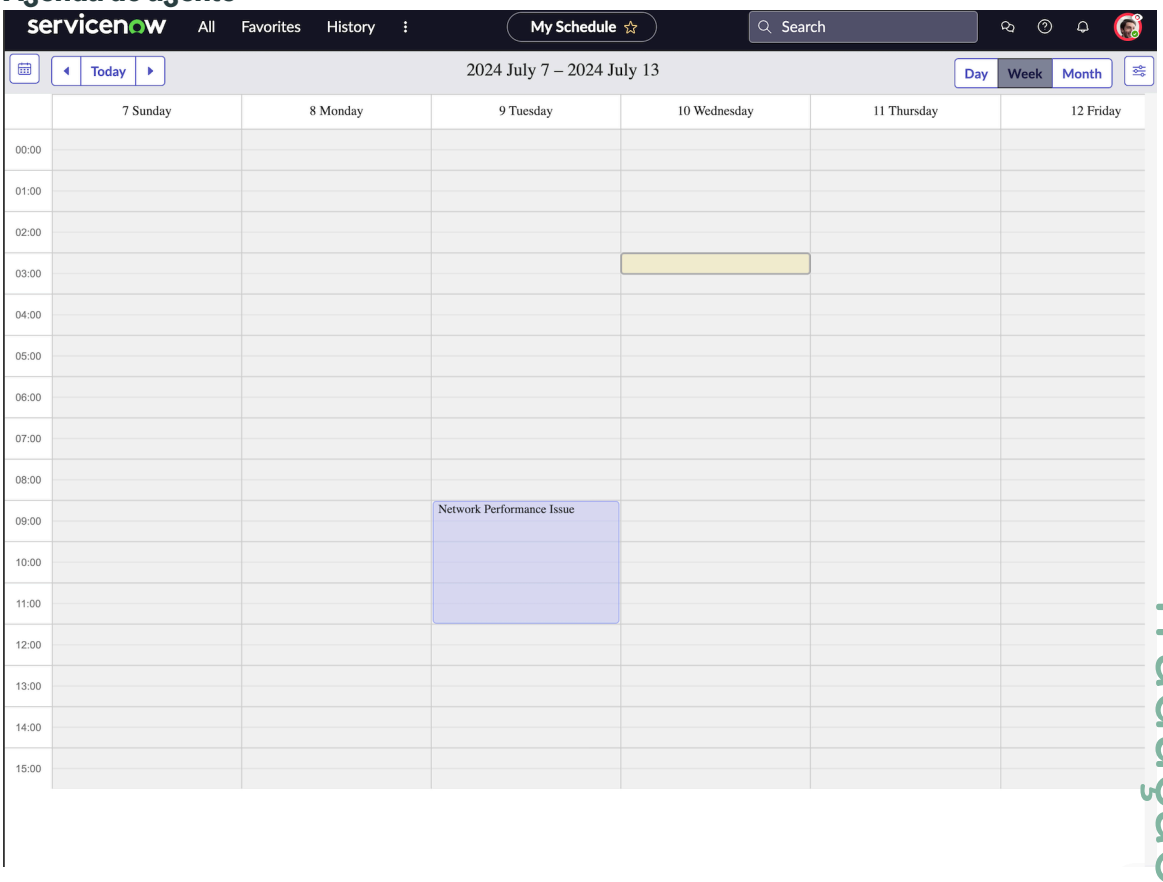
Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique duas vezes em um intervalo de tempo ou clique e arraste sobre um intervalo de tempo no calendário para abrir o formulário Novo evento.

Tradução automática

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

Agenda do agente



3. Preencha os campos no formulário Novo evento, conforme necessário.

Novos campos e descrições do formulário de eventos

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Folga - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Tentativa ○ De plantão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de casos.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Fuso horário	[Somente leitura] Se um agente selecionou um fuso horário específico em seu perfil de usuário, esse fuso horário será exibido aqui e será usado como fuso horário para este evento. As mudanças subsequentes no campo **Fuso horário** no perfil do usuário não mudam a designação de fuso horário deste evento.
Repetições	Crie um evento de repetição selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anual
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana ○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções: ○ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semana flutuante**, **Dia flutuante**e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo evento aparece no calendário do agente e também na lista relacionada **Entradas de programação** no formulário Programação pessoal do agente.

Mover um evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem mover eventos em seus calendários pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Use um dos seguintes métodos para mover um evento.

Opção	Descrição
Clique em um evento e arraste-o para um novo dia ou hora	Os campos **Quando** e **Até** no registro do evento são atualizados com as novas informações.
Clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento	Altere as informações de data e hora nos campos **Quando** e **Até** e clique em **Enviar**. O evento aparece no calendário no novo local.

Mostrar ou ocultar tipos de evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem personalizar o calendário e mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique no ícone de configuração ( ) no cabeçalho do calendário para exibir o menu Configuração de programação.
3. Habilite ou desabilite os comutadores para os diferentes tipos de eventos.
   Uma opção é habilitada quando o comutador é movido para a direita e aparece com um fundo verde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique no ícone de configuração () novamente para ocultar o menu Configuração de programação.
   O calendário exibe os tipos de tarefa habilitados.

Calendário do agente de gestão

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.

O calendário do agente fornece uma ferramenta para manter diferentes cronogramas de trabalho ou turnos e atribuir agentes e técnicos a turnos por períodos específicos. O calendário tem a flexibilidade de acomodar cronogramas de trabalho fixos ou variados e turnos que giram por semana, mês ou outros padrões. O administrador do calendário do agente cria a configuração do calendário, incluindo uma configuração de programação para cada usuário do calendário e os tipos de tarefas a serem exibidas no calendário.

As informações de programação armazenadas no calendário do agente são usadas por outras aplicações e recursos da ServiceNow, como workbench de atribuições, expedição central e atribuição automática. O workbench de atribuições usa a disponibilidade do agente, com base em cronogramas de trabalho futuros e folgas pessoais, ao avaliar critérios predefinidos e recomendar agentes para atribuição de caso. A atribuição automática em aplicações principais da Gestão de serviços, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações, avalia os cronogramas de trabalho do agente antes de atribuir tarefas.

O administrador do calendário do agente tem acesso ao menu Agenda do agente no navegador de aplicações. Este menu inclui os seguintes módulos:

- **Configuração de evento**: crie uma configuração para cada tipo de evento ou tarefa exibido no calendário do agente.
- **Programação de trabalho**: crie uma ou mais programações de trabalho para cada usuário do calendário.
- **Eventos pessoais do agente**: crie cronogramas pessoais para cada agente e adicione eventos a esses cronogramas.
- **Programação**: crie ou modifique cronogramas. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Exibição do calendário

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo com a função agent_schedule_user podem acessar seus calendários pessoais das seguintes maneiras:

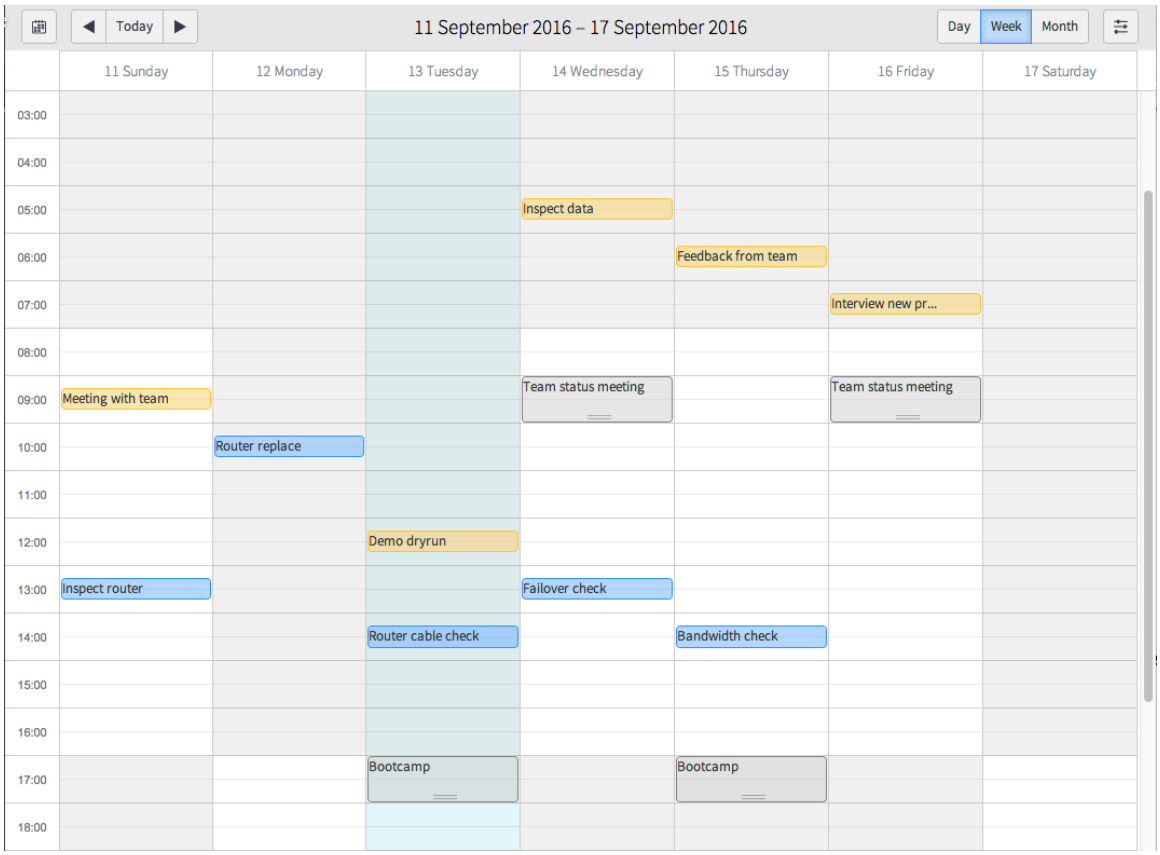
- **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
- **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**

Nota:
O calendário do agente é compatível com o aplicativo para celular e a web para celular.

Tradução automática

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

Calendário do agente



O calendário pode exibir um único dia, uma semana ou um mês. Os botões no cabeçalho do calendário permitem alternar as exibições e retroceder ou avançar no tempo. As horas de trabalho programadas de um agente são realçadas em cinza e o dia atual é realçado em azul. O calendário do agente exibe o trabalho ou as tarefas atribuídas ao agente, bem como eventos pessoais. Cada tipo de evento é exibido no calendário usando uma cor diferente.

Os agentes podem adicionar eventos aos calendários clicando duas vezes em um intervalo de tempo específico e inserindo os detalhes na janela pop-up Novo evento ou clicando e arrastando. Os agentes também podem mover eventos arrastando e soltando. Clique em um evento para exibir um pop-up com detalhes do evento e clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento.

Plug-ins

O plug-in Agenda do agente (com.snc.agent_schedule) é ativado como parte dos plug-ins Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

Tabelas

O plug-in Agenda do agente adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o plug-in Agenda do agente

Tabela	Descrição
Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	Armazena um ou mais cronogramas de trabalho para cada agente, incluindo o intervalo de datas da programação e o tipo de programação.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o plug-in Agenda do agente

Tabela	Descrição
Programação pessoal do agente [agent_events]	Armazena eventos de calendário pessoal para cada agente, como treinamento, folga pessoal ou reuniões.
Configuração de evento [agent_schedule_task_config]	Armazena uma configuração para cada tipo de tarefa exibida no calendário do agente, como tarefas de caso ou tarefas de ordem de serviço.
Configuração de usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user_pref]	Armazena os dados de personalização do agente para o calendário. Uma configuração de usuário é criada automaticamente quando um usuário com a função agent_schedule_user acessa seu calendário pessoal.
Relacionamento da Agenda do agente [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Armazena os relacionamentos entre as configurações do agente e as configurações do evento. As entradas de relacionamento são criadas automaticamente com base no acesso de leitura de um usuário às tabelas de tarefas selecionadas nas configurações de evento.
Tema de definição da Agenda do agente [agent_schedule_definition_theme]	Armazena as cores usadas para exibir diferentes tipos de tarefas no calendário do agente.

Funções de usuário

As funções de usuário a seguir estão incluídas no plug-in Agenda do agente (com.snc.agent_schedule).

Funções incluídas no plug-in Agenda do agente

Função	Descrição
Administrador da Agenda do agente [agent_schedule_admin]	Define a configuração do Calendário do agente. Contém funções: • agent_schedule_user • schedule_admin
Usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo acessem e atualizem seus calendários pessoais.

Tópicos relacionados

Como criar e usar cronogramas

Configuração de um calendário do agente

Permitir que os agentes comecem a viajar antes do horário de trabalho programado

Ofereça tipos de trabalho flexíveis permitindo que os agentes comecem a viajar antes das horas de trabalho programadas. Por exemplo, você pode adicionar o tempo de viagem fora das horas de trabalho programadas de um agente, caso o mau tempo aumente inesperadamente o tempo de viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Se você for um administrador, poderá executar um script e adicionar o tempo de viagem fora do horário comercial para todos os usuários.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você for um expedidor, vá para **Expedição** > **Meus Agentes**.
   - Se você for um gerente, vá para **Gerente** > **Minha Equipe**.
3. Selecione um perfil de usuário.
4. Para adicionar ou atualizar registros de usuário, siga um destes procedimentos.

5. Para adicionar o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**

   b. Na janela **Executar script**, adicione o script para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários.

Opções para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para usuários

Opção	Descrição

Adicionar tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	i. Adicione este script:
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) {`
	`var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role");`
	`gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role`
	`gr.query();`
	`gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount());`
	`var agentWorkParameter = {};`
	
	`while (gr.next()) {`
	`var userId = gr.getValue("user");`
	`if (!agentWorkParameter[userId]) {`
	`var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");`
	`wp.initialize();`
	`wp.setValue("user",userId);`
	
	`wp.setValue("travel_outside_of_work_h`

Tradução automática

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

Opção	Descrição

	ours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours
	wp.insert();
	agentWorkParameter[userId] = true;
	}
	}
	}
	
	ii. Clique em **Executar script**.

Atualizar o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	**i.** Adicione este script:
	updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value
	
	function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {
	var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	gr.query();
	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. Clique em **Executar script**.

Recurso

Exiba, monitore e gerencie o total de recursos disponíveis, como tempo e força de trabalho, que são usados e alocados para tarefas e projetos.

Exibir informações de usos de capacidade

Exiba informações de usos de capacidade para rastrear a capacidade usada por grupos e agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Usos de capacidade**.
2. A página Usos de capacidade fornece informações sobre o uso de capacidade.

Tabela de informações de uso de capacidade

Campo	Descrição
Atribuição de capacidade	A tabela de atribuição para a qual o uso foi criado.
Regra de reserva	As regras de reserva usadas ao atribuir a capacidade.
Agente	O nome do agente. Este campo será aplicável somente se a **Agenda do agente** for selecionada no campo **Capacidade por** ao definir a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço.
Capacidade usada	Quantidade total de capacidade usada.
Data de início	Data a partir da qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.
Data de término	Data até a qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.

Tópicos relacionados

Configuração de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas

Como usar o Console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta projetada para monitorar, gerenciar e otimizar as capacidades de recursos em territórios e canais de demanda.

Ele fornece uma representação visual intuitiva da utilização da capacidade, capacitando os planejadores de capacidade a tomar decisões baseadas em dados e melhorar a eficiência operacional.

Nota:
Para usar o Console de capacidade, você deve ativar o plug-in Serviço de campo Gestão avançada de capacidade e reservas (com.snc.fsm_advanced_capacity_management). Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo console de capacidade.

Exibição de capacidade abrangente

O Console de capacidade oferece uma visão geral detalhada e visual da utilização da capacidade. As principais exibições incluem:

- Exibição de território:
  - Exibe dados de capacidade de recursos para territórios específicos, com canais de demanda afetados listados abaixo. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.
  - Fornece informações sobre capacidades planejadas, alocadas e previstas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do canal de demanda:
  - Destaca os canais de demanda na parte superior, com os territórios afetados listados abaixo. Para obter mais informações, consulte Criar um canal de demanda.
  - Oferece visibilidade sobre os canais de demanda e suas capacidades associadas.

Personalizando o Console de capacidade

Adapte o Console de capacidade para se alinhar com as necessidades da sua organização.

- Definir limites: defina limites para utilização de capacidade rapidamente para identificar áreas que precisam de atenção. A seguir estão os limites de exemplo. No entanto, você pode personalizá-los conforme a terminologia e as necessidades de negócios.
  - Subutilizado: abaixo dos limites de capacidade.
  - Optimalutilized: usando recursos com eficiência.
  - Superutilizado: excedendo os limites de capacidade.

  Nota:
  Você também pode personalizar códigos de cores e rótulos de legenda para corresponder à terminologia de negócios e limpar a categorização.

- Salvar preferências de filtro: salve as configurações de filtro escolhidas para acesso rápido e fácil em sessões futuras.
- Personalizar parâmetros de dados de capacidade do calendário: atualize o calendário para priorizar métricas específicas:
  - Substitua as métricas existentes (por exemplo, "Capacidade usada" por "Capacidade não usada").
  - Adicione novos campos usando o **Conjunto de campos da aplicação**: campos de eventos do Console de capacidade. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo console de capacidade.

Como refinar dados com os filtros

Os filtros personalizáveis na parte superior do console permitem exibições de dados personalizados.

- Filtros padrão: os filtros pré-selecionados exibem os dados mais relevantes para informações rápidas.
- Preferências personalizadas: ajuste e salve filtros para atender às necessidades de negócio específicas.
  - Filtro de território: concentre-se em territórios específicos para entender sua capacidade e demanda.
  - Filtro de canal de demanda: refina os dados por parâmetros adicionais, como canais de demanda.
  - Agrupar por filtro: agrupe os dados por canal de demanda ou território.

Tradução automática

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

- Filtro de unidade: exiba a capacidade em termos de horas ou tarefas (por exemplo, com foco em territórios com desempenho insuficiente para uma determinada semana).
- Filtro avançado: use limites para analisar dados. Por exemplo, selecionar **SubUtilizado** exibe capacidades abaixo de 25%.

Recursos do calendário

O calendário no Console de capacidade fornece opções flexíveis para exibir e analisar dados ao longo do tempo:

- Intervalos de datas flexíveis: ajuste as configurações do calendário para exibir dados de intervalos de tempo específicos, permitindo um melhor planejamento e análise de tendências.
- Exibições padrão:
  - Exibição semanal
  - Exibição de duas semanas
- Atualização manual necessária: ações que afetam os dados do calendário, como mudanças feitas no Console de capacidade ou na plataforma, exigem uma atualização manual para exibir os dados mais recentes.

Casos de uso

A seguir estão alguns casos de uso do Console de capacidade

- Alocação de recursos: identifique territórios subutilizados usando filtros e reatribua agentes de territórios de baixa demanda para territórios próximos de alta demanda.
- Análise de demanda: use a exibição de duas semanas para prever a demanda futura e fazer ajustes proativos de recursos para atender às necessidades antecipadas.
- Filtragem avançada: concentre-se em territórios superutilizados para resolver gargalos e analise os territórios usados de maneira ideal para manter a eficiência.
- Informações do canal de demanda: analise as métricas de capacidade e demanda de uma perspectiva do canal de demanda e forneça exibições de dados personalizadas para necessidades específicas do cliente.

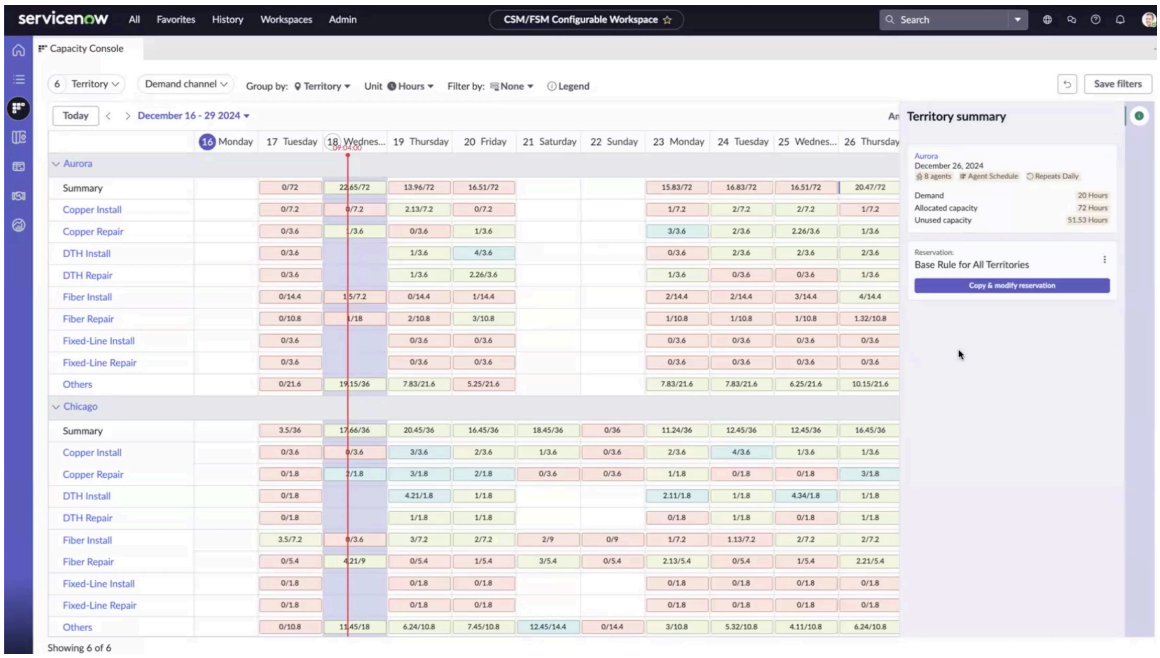
Visão geral visual do Console de capacidade

O snapshot a seguir ilustra o Console de capacidade, mostrando:

- Territórios (por exemplo, aurora e ogacigo).
- Canais de demanda (por exemplo, Instalação de cobre e Reparo de cobre).
- Métricas de capacidade semanais, incluindo demanda, capacidade alocada e capacidade não utilizada.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Console de capacidade

Exibir dados no console de capacidade

Exibir o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

Atualizar valor de capacidade e reserva para um território no console de capacidade

Exibir dados no console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta de visualização projetada para lidar com desafios organizacionais comuns relacionados à disponibilidade de recursos e utilização de capacidade. Ele permite a visibilidade em tempo real da capacidade, identifica gargalos e permite ajustes rápidos para atender às demandas em constante mudança, ajudando as organizações a otimizar suas operações com eficácia.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você abre o Console de capacidade, o calendário aparece para apresentar a capacidade de vários territórios e dados de vários canais de demanda. Os outros benefícios são:

- Informações em tempo real: obtenha visibilidade imediata da utilização de recursos e alocação de capacidade para cada território.
- Tomada de decisão informada: identifique recursos subutilizados ou superutilizados para otimizar as atribuições de tarefas.
- Filtros selecionáveis: use filtros e preferências para personalizar a exibição de dados de acordo com suas necessidades específicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. No filtro **Território**, selecione os territórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filtro **Canal de demanda**, selecione os canais de demanda.
4. Selecione o filtro **Agrupar por** e escolha o território ou o canal de demanda.
   A exibição de dados pode ser agrupada por território ou canal de demanda, permitindo que o planejador de capacidade alterne facilmente as perspectivas. Por exemplo, o agrupamento por território mostra a capacidade de cada território, dividida por canais de demanda, enquanto o agrupamento por canal de demanda mostra dados para cada canal e seus territórios.
5. Use o filtro de unidade para escolher entre **Horas** para atribuições de capacidade baseadas em horas (por exemplo, cronogramas de agentes e definições de tipo de hora) ou **Tarefas** para atribuições de capacidade baseadas em tarefas, com foco na distribuição de tarefas.
6. Use o filtro avançado para exibir dados específicos para territórios e canais de demanda com base no desempenho.
   Escolha uma das seguintes opções.
   - Subutilizado (laranja): exibe dias e canais de demanda com subutilização significativa, permitindo que os usuários tomem decisões direcionadas. Menos de 25% da capacidade é usada.
   - Usado de forma ideal (verde): destaca as áreas com uso ideal, ajudando os usuários a manter a eficiência. A utilização ideal fica entre 25% e 75%.
   - Superutilizado (azul): identifica dias e canais em que a capacidade é excedida, auxiliando na realocação de recursos. Mais de 75% da capacidade foi usada em excesso.
   - Sem capacidade (em branco): nenhuma capacidade está definida para os critérios selecionados.
7. **Opcional:** Selecione **Salvar filtros**.
   As seleções permanecem intactas quando você faz login novamente ou atualiza a sessão.
8. Selecione a semana usando o calendário.
9. Escolha a exibição semanal ou a exibição de duas semanas para ter uma perspectiva mais ampla do planejamento de capacidade.
   A exibição padrão é de semana.

Resultado

Os dados de capacidade aparecem no calendário com base nos filtros aplicados.

Tópicos relacionados

Como usar o Console de capacidade

Exibir o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

Atualizar valor de capacidade e reserva para um território no console de capacidade

Ativar Serviço de campo console de capacidade

Exibir o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

O Console de capacidade fornece um resumo abrangente dos territórios e canais de demanda, permitindo que planejadores e gerentes de capacidade tomem decisões informadas sobre alocação e gestão de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Quando você seleciona um evento no calendário ou uma linha de dados específica, o painel lateral contextual (CSP) aparece automaticamente no lado direito da tela. Este painel fornece uma interface dinâmica específica do contexto, exibindo informações relevantes e opções acionáveis personalizadas para o evento selecionado ou a linha de dados de capacidade. Ele simplifica os fluxos de trabalho, oferecendo acesso rápido aos principais detalhes e ações sem exigir navegação para outras telas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. Exiba o resumo do território ou do canal de demanda.

Resultado

O painel lateral contextual é aberto para exibir resumos personalizados para o contexto selecionado, fornecendo informações importantes e permitindo informações acionáveis para os usuários. Dependendo da seleção, o CSP pode exibir:

- Resumo do território: fornece informações detalhadas sobre o território selecionado, incluindo métricas como o número de agentes atribuídos, tipo de atribuição de capacidade ou horas disponíveis no período especificado com base no tipo de definição de capacidade dessa atribuição de capacidade. Este resumo ajuda os planejadores de capacidade a tomar decisões informadas.
- Resumo do canal de demanda: exibe uma visão geral dos detalhes do canal de demanda, incluindo a reserva e o valor da capacidade calculada para o período selecionado.

O que Fazer Depois

Você pode alterar o valor de capacidade e a reserva no painel lateral contextual.

Atualizar valor de capacidade e reserva para um território no console de capacidade

O Console de capacidade oferece flexibilidade para que planejadores e gerentes de capacidade modifiquem o valor de capacidade e a regra de reserva para melhor alocação de recursos. As reservas determinam os canais de demanda aplicáveis e a porcentagem de alocação de capacidade para cada canal em um determinado dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o painel lateral contextual (CSP) para:

- **Atualizar valor de capacidade**: os valores de capacidade podem ser modificados para horas e tarefas, mas não para cronogramas de agentes. Os valores da Agenda do agente são calculados dinamicamente e não podem ser ajustados manualmente.
- Criar ou modificar reserva: o CSP permite dois tipos de atualizações de reserva:
  - **Criar uma nova reserva**: use esta opção para definir uma nova reserva e aplicá-la ao contexto selecionado.
  - **Substituir reserva**: substitua a reserva atual por outra da lista existente.

Nota:
A opção **Copiar e modificar reserva** está disponível somente na seção Resumo do território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. Selecione o filtro **Agrupar por** e escolha **Território**.
3. Localize a linha **Resumo** ou um evento por uma duração específica no território.
4. Clique em um evento ou linha de dados no calendário.
   A página Resumo do território aparece no painel lateral contextual.
5. Para atualizar o valor de capacidade, selecione o ícone Editar e altere o valor em termos de horas ou tarefas de qualquer forma em que a definição de capacidade esteja definida.
6. Para mudar a reserva aplicada, selecione o ícone e clique em **Substituir reserva**.
   a. No campo **Reserva**, selecione uma reserva existente no menu suspenso.
   Exemplo: regra base para todos os territórios.
   b. Clique em **Aplicar substituição** para impor a regra selecionada.
7. Para criar uma nova reserva fazendo uma cópia da reserva atual, selecione **Copiar e modificar reserva**.
   a. No campo **Novo nome da reserva**, insira o nome da reserva.
   b. Altere os valores da reserva conforme necessário ou adicione e remova canais de demanda.
   Exemplo: Reparo de fibra: 25% com estouro máximo de 100%.
   c. Clique em **Aplicar reserva modificada**.

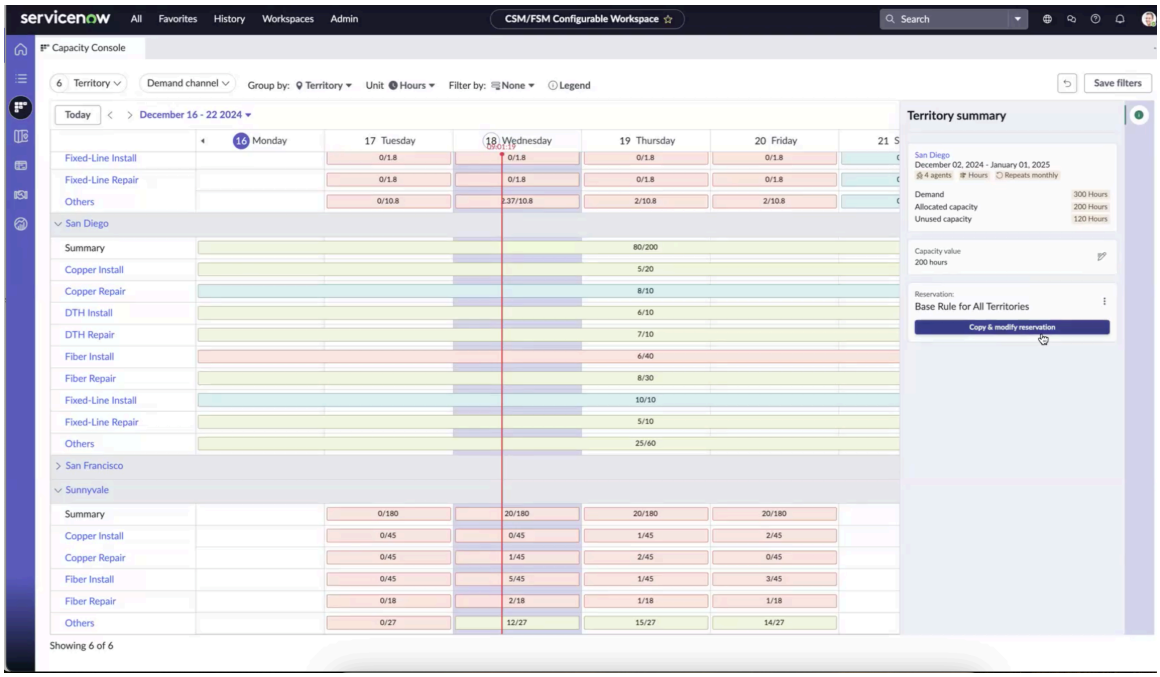
Example: Modificações de reserva

1. Atribuição de capacidade do tipo Agenda do agente - Cenário: aurora (atribuição diária)
   - Ajuste a reserva para alocar 10% da capacidade para Reparo de cobre e 30% para Reparo de fibra.
   - Salve a reserva modificada para aplicar as mudanças ao dia selecionado.
2. Atribuição de capacidade do tipo horas - Cenário: San Diego (atribuição mensal)
   - Modifique o valor de capacidade fixa (por exemplo, reduza de 200 horas para 180 horas).
   - Altere a reserva para se alinhar melhor com o plano de capacidade de longo prazo.
3. Atribuição de capacidade de tarefas do tipo - Cenário: Chicago (atribuição diária)
   a. Modifique o valor de capacidade fixa (por exemplo, reduza de 20 tarefas para 10 tarefas).
   b. Altere a reserva para se alinhar melhor com o plano de capacidade de longo prazo.

Os snapshots a seguir mostram as ações realizadas no painel lateral contextual do console de capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 operações da Equipe de serviço de campo

Use Serviço de campo Operações de equipe para atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente às tarefas que exigem uma equipe para trabalhar nelas.

Tópicos relacionados

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes

Atribua equipes a tarefas de ordem de serviço que exigem um grupo de agentes para trabalhar nelas.

Antes de Iniciar
Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deverá ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para agentes.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher e wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Fatores principais para atribuição de tarefa:

- Disponibilidade da equipe: confirma que a disponibilidade da equipe (datas efetivas) se alinha com os prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Habilidades do agente: alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos da tarefa: corresponde às capacidades da equipe com as demandas da tarefa.

Tradução automática

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

- Associação de territórios: a qualificação do agente para atribuição de tarefas é determinada por sua associação no território associado.

Nota:
A associação de territórios está disponível quando o plug-in Planejamento de territórios está ativo e o modelo de territórios está habilitado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: o expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que suas datas efetivas se alinhem com as datas de início e término da janela de tarefas. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Atribuição dinâmica: o Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente a equipes com base em fatores como disponibilidade, habilidades do agente e requisitos da tarefa. Se houver uma equipe adequada, a tarefa será atribuída a ela; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída a uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada Associação da equipe do território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço para atribuição.
3. Marque a caixa de seleção Precisa **de equipe** se ela ainda não estiver marcada.
4. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço que abrangem várias entradas de programação ou dias, marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas de programação** se ela ainda não estiver marcada.
5. Atribua a tarefa manualmente ou por meio de atribuição automática.

Resultado

A tarefa foi atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída. A tabela Designados da tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço para obter mais informações, consulte Tabela de designados da tarefa.

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Depois que o expedidor expede tarefas de ordem de serviço para uma equipe, as tarefas são enviadas para os membros atribuídos da equipe, o que inclui o líder da equipe.

O líder da equipe e os agentes podem acessar a tarefa de ordem de serviço usando a aplicação Now Mobile Agent. Somente o líder pode aceitar ou rejeitar a tarefa de ordem de serviço e outras ações de gerenciamento. Se o líder aceitar a tarefa, o estado da tarefa será alterado automaticamente para Aceito. Outros membros da equipe podem exibir os detalhes da tarefa.

Os membros da equipe podem usar a aplicação Now Mobile Agent para exibir a lista de tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles individualmente ou à equipe à qual pertencem. Os agentes não podem autoatribuir tarefas a si próprios que exijam uma equipe.

Os líderes da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem 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.

- Aceite ou rejeite a tarefa.
- Gerencie a tarefa definindo os horários para iniciar a viagem ou iniciar o trabalho, pausar o trabalho, retomar o trabalho e definir o estado como Encerrado concluído.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Registre o tempo que a equipe trabalhou em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em outras atividades para os membros da equipe que trabalharam na tarefa, incluindo eles próprios.

Nota:
Os tempos de trabalho e de viagem registrados pelo líder da equipe na tarefa são para todos os membros da equipe.

- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Os membros da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem de serviço:

- Exibir detalhes da tarefa de ordem de serviço.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Iniciar trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Registrar manualmente o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade

Artigos de conhecimento sobre Mobile Agent

Adicionar um recurso a uma tarefa de equipe

Adicione recursos que não fazem parte de uma equipe, como agentes ou peças de equipamento, se você perceber que eles são necessários após a criação da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa da equipe de ordem de serviço à qual você deseja adicionar um recurso.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do atribuído da tarefa

Campo	Entrada
Requisito	Atribua um nome ao requisito.
Tipo de recurso	Defina como **Agente** ou **Equipamento**.
Responsável	Pesquise e adicione o agente que você deseja adicionar à tarefa de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.
   O recurso é adicionado à equipe.

Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço

Adicione os recursos necessários para concluir uma tarefa de ordem de serviço da equipe, como habilidades do agente ou itens de equipamento necessários, para evitar atrasos após a atribuição da tarefa.

Antes de Iniciar

- O plug-in de programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) deve ser instalado para que você possa adicionar qualquer requisito relacionado a equipamentos.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço.
   A tarefa deve estar no estado Rascunho ou Expedição Pendente.
3. Selecione as opções **Precisa de equipe** e **Requisitos de recurso** se ainda não estiverem selecionadas.
4. Na lista relacionada Requisitos de recursos, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento.
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número recomendado de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades necessárias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação e soldador.
Nível de habilidade	Se uma única habilidade for inserida no campo **Habilidades obrigatórias**, defina um nível para a habilidade selecionada. **Nota:** Você não pode selecionar um nível de habilidade para várias habilidades.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.
Obrigatório	Opção para indicar se o requisito de recurso é obrigatório para concluir uma tarefa.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Líder	Opção para indicar que o requisito de recurso deve ser correspondido com os agentes disponíveis para determinar o líder.

6. Selecione **Enviar**.

Alterar o tempo em que um agente trabalhou em uma tarefa de equipe

Atualize o tempo que um agente gastou em uma tarefa da equipe se ele passou mais ou menos tempo na tarefa do que o restante da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você edita os valores de Início real do trabalho ou Término real do trabalho, a Duração do trabalho e a Duração real do trabalho são atualizadas para o agente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço concluída para a qual você deseja alterar o horário dos agentes.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione o **tipo de recurso** no nome do agente para o qual você deseja editar o tempo trabalhado.
4. Atualize o **Início real do trabalho** ou **o Término real do trabalho**.
5. Selecione **Atualizar**.

Otimização da força de trabalho

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e atualização de pontuações únicas em tempo real. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Tópicos relacionados

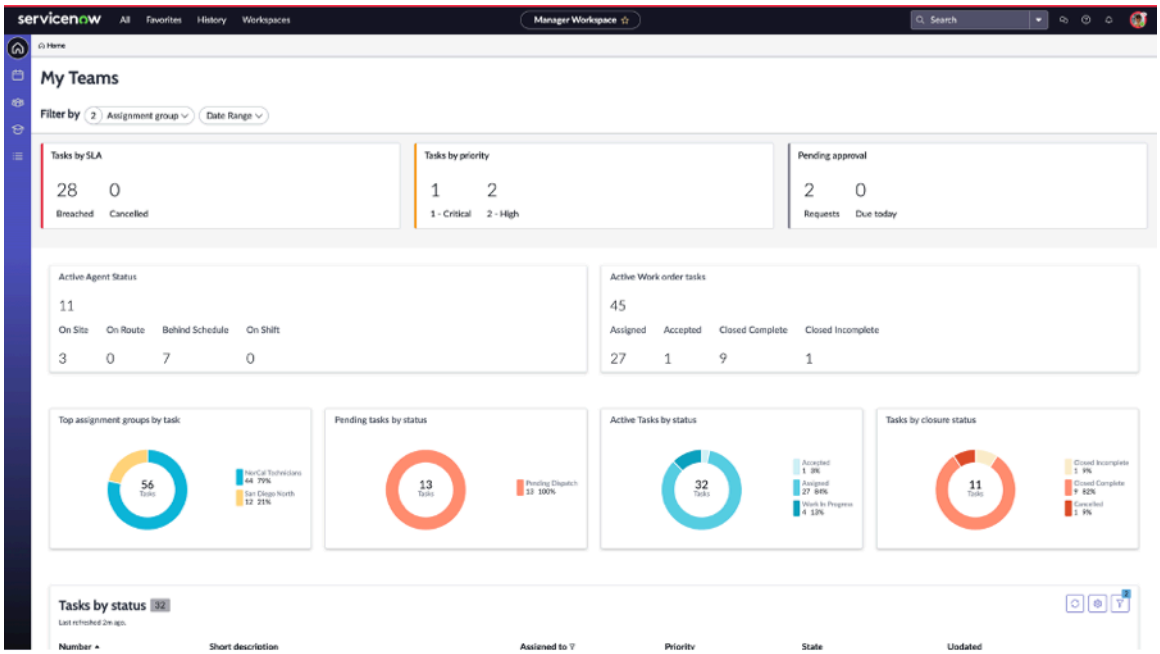
Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Painel Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Espaço para gerentes

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Fique por dentro do status das tarefas nas quais suas equipes estão trabalhando em um determinado 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.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço, você pode fazer o seguinte: • Analise as tarefas de ordem de serviço nas quais sua equipe está trabalhando ou as tarefas que ainda não foram atribuídas. • Monitore tarefas com ANS que foram violadas, escalonadas ou não foram abertas por 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho de uma equipe para analisar o desempenho de toda a organização.	sn_mgr_workspace.manager

Acessar o painel do Espaço para gerentes

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

Casos de uso

Usuário	Uso do painel
Gerente	Monitore o trabalho de seus agentes ao começar o dia, exiba os relatórios que precisam de sua atenção e navegue até as tarefas nas quais deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período 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.

Indicadores

O Espaço para gerentes oferece os seguintes indicadores:

Ordens de serviço em aberto

Exibe o número de ordens de serviço em aberto.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

Exibe o número médio de dias necessários para resolver ordens de serviço

% do tempo produtivo para tarefas

Exibe a porcentagem de tempo produtivo e quanto ele aumentou ou diminuiu em um período especificado.

% de utilização do agente para tarefas

Exibe a porcentagem de utilização do agente e mostra o quanto ela aumentou ou diminuiu em um período especificado.

Detalhamentos

O Espaço para gerentes inclui os seguintes detalhamentos:

- Grupo de atribuição
- Intervalo de datas

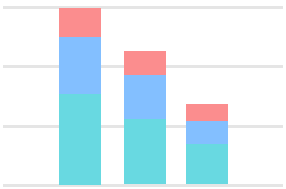
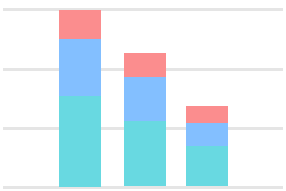
Visualizações de dados

O Espaço para gerentes fornece as seguintes visualizações.

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por ANS	Pontuação única 	Número de tarefas violadas e canceladas.
Tarefas por prioridade	Pontuação única 	Número de tarefas críticas e de alta prioridade.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Aprovações pendentes	Pontuação única 	Número de solicitações de aprovação e solicitações que vencem hoje.
Ordens de serviço encerrados	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe as ordens de serviço que foram encerradas pelos agentes.
Ordens de serviço semanais novas vs. encerradas	Gráfico de barras empilhadas e de linhas	Exibe as ordens de serviço novas e encerradas que foram atribuídas ao grupo de atribuição por semana.
Duração planejada da tarefa vs. tempo real gasto nela	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe a duração planejada para o trabalho e a duração necessária para terminar.
Variação semanal da duração total planejada	Gráfico de barras empilhadas e de linhas	Exibe a variação semanal da duração total planejada.
Status de agente ativo	Pontuação única 	Exibe o número de agentes e seus status.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas de ordem de serviço ativas	Pontuação única 	Exibe o número de tarefas ativas e seus status.
Principais grupos de atribuição	Rosca 	Exibe o número de tarefas de ordem de serviço ativas e quantas tarefas cada grupo de atribuição tem.
Tarefas pendentes por status	Rosca 	Exibe o número de tarefas pendentes e um detalhamento de tarefas pendentes de acordo com o status, como Rascunho e Expedição pendente.
Tarefas ativas por status	Rosca 	Exibe o número de tarefas ativas e um detalhamento das tarefas ativas de acordo com o status, como Aceito, Atribuído e Trabalho em andamento.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por status de fechamento	Rosca 	Exibe o número de tarefas encerradas e um detalhamento de tarefas encerradas de acordo com o status, como Encerrado incompleto, Encerrado concluído e Cancelado.
Tarefas por status	Lista	Exibe a lista de tarefas ativas por status.

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo permite que você gerencie seus recursos de força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando cronogramas, pessoal e turnos em suas equipes, tudo em um só local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Principais recursos

Com o Programação, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Crie planos de turno e programação para agentes.
- Aprove ou rejeite solicitações de licença e troca de turno do agente.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo os cronogramas. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para obter mais informações sobre os principais indicadores de desempenho e barras laterais, consulte Exploração de indicadores com Detalhes de KPI .

Cumprimento da programação

- Adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo seus cronogramas e oferecendo serviço de campo quando esperado. Uma baixa taxa de adesão sugere a mudança dos processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas, nos tempos de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode alterar as fórmulas conforme necessário.

  Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:

  - Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* gera eventos de ponto de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Adesão à programação**= (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras)
  - **Conformidade**= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/Tempo do turno programado em minutos
- A porcentagem de adesão ideal por padrão é acima de 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e destacados em vermelho.

Criar um plano de turno de trabalho no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar um plano de turno de trabalho na Otimização da força de trabalho para Gestão de serviços de campo

Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e inativos na ordem exibida na guia **Turnos**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar planos de turno ( ) para exibir os cronogramas.
5. Clique no ícone Criar planos de turno de trabalho ou turnos de plantão ( ).
6. Clique em **Turno de trabalho**.
7. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
8. Defina a janela de tempo do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

> **Nota:**
> Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

b. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.

c. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.

d. Marque a caixa de seleção Ativo para ativar o turno de trabalho.

e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.

f. Selecione **Save** (Salvar).

9. Adicione intervalos de programação ao turno.

a. Selecione o turno.

b. Clique em **Adicionar pausa**.

c. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.

d. Defina uma duração para a pausa.

e. No campo **Duração**, insira a duração da pausa.

f. No campo **Hora de início mais antiga**, insira a hora mais antiga para iniciar a pausa.

g. No campo **Hora de término mais recente**, insira a hora mais recente para encerrar a pausa.

Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes a esse turno de trabalho, o aplicativo Programação escalonará automaticamente a duração do intervalo de cada agente. Escalone as pausas para garantir que os quatro agentes possam cobrir todo o período do turno.

h. Clique em **Salvar**.

10. **Opcional:** Exiba o número de agentes para cada hora ou dia na janela de período do turno.

Criar um plano de turno de plantão no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

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** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar planos de turnos ( ) para exibir os cronogramas.
5. Clique no ícone Criar planos de turno de trabalho ou turnos de plantão ( ).
6. Crie o turno de plantão.
   a. Clique em **Turno de plantão**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
   d. Selecione a janela de tempo do turno inserindo valores nos campos **Hora de início** e **Hora de término** e selecionando o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja aplicar o turno.
   f. No campo **Data de início da rotação**, clique no ícone de calendário, selecione a data de início da rotação de plantão para o turno e clique em **OK**.
   g. Clique em **Salvar**.
7. Crie a rotação de plantão.
   a. Selecione o turno que você criou.
   b. Clique em **Criar rotação**.
   c. No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno na lista de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
   d. No campo **Intervalo de rotação**, selecione se deseja que a rotação seja diária ou semanal.
   e. Clique em **Salvar**.

   Nota:
   O campo **Tipo de escalação** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Alternar escalas** se várias escalas tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio de membros**.

8. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.
   Para tornar inativo um turno de plantão ativo e removê-lo da programação, você pode clicar em **Cancelar publicação**.
9. **Opcional:** Exibir todos os turnos de plantão que foram publicados na programação no calendário do agente e da equipe.
   Quando você adiciona novos agentes à rotação de plantão, pode levar algum tempo para atualizar os dados no calendário da equipe.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade para garantir que você esteja usando seus recursos com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente usando a propriedade do sistema *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*.

A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

      Nota:
      Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas ( ).
   c. No painel Cronogramas, clique no ícone.
   d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.
   e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.
   f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.
   g. Clique em **Salvar**.

   Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.
4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

   Nota:
   Para adicionar mais turnos a um plano de programação recém-criado, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

   a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.
   b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.
5. Adicione agentes ao turno de trabalho.
   a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes ao turno.
   b. Clique em **Salvar**.

   Nota:
   A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pausas na programação a um turno

Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

Antes de Iniciar
Você deve criar um plano de turno e um turno de trabalho antes de adicionar uma pausa ao turno.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o período de pausa em um turno de trabalho garantindo que todos os seus agentes possam cobrir todo o período do turno. Por exemplo, você define a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação escalonará automaticamente a duração da pausa para cada agente. Escalone as pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique no ícone Mostrar planos de turnos ( ) e selecione o turno ao qual você deseja adicionar a pausa.
4. Clique em **Adicionar pausa**.
5. No formulário, preencha os campos.

Pausa

Campo	Descrição
Nome	Nome da pausa
Duração	Duração da pausa.
Hora de início mais antiga	Hora mais antiga para iniciar a pausa.
Hora de término mais recente	Hora mais recente para terminar a pausa.

6. Clique em **Salvar**.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para Rascunho. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como Publicado e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para Rascunho.

Nota:
Se você não precisar mais de uma programação no estado Rascunho, poderá clicar em **Excluir** para excluí-la.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar cronogramas ( ) no painel lateral contextual.
   O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Salvar**.
   d. Clique em **Publicar**.

Resultado

Todos os cronogramas que estão no estado Rascunho são movidos para o estado Publicado. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Acompanhar e gerenciar a programação da sua equipe

Crie, atualize ou monitore a programação da sua equipe em um único local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com cronogramas publicados.
- Exiba a programação de trabalho do agente, que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base nos valores nos campos **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modifique os horários do turno, de entrada e de saída do agente, se necessário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Modifique os tempos de turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado Visualização ou Publicado.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.

      Nota:
      Observação: para evitar atrasos no carregamento de eventos, bem como outros processos que utilizam um mecanismo de cache por meio de uma fila de eventos, consulte Filas personalizadas para processar eventos .

   b. Na janela pop-up do turno, clique no ícone Editar ( ).
   c. Modifique o tempo de turno do agente.

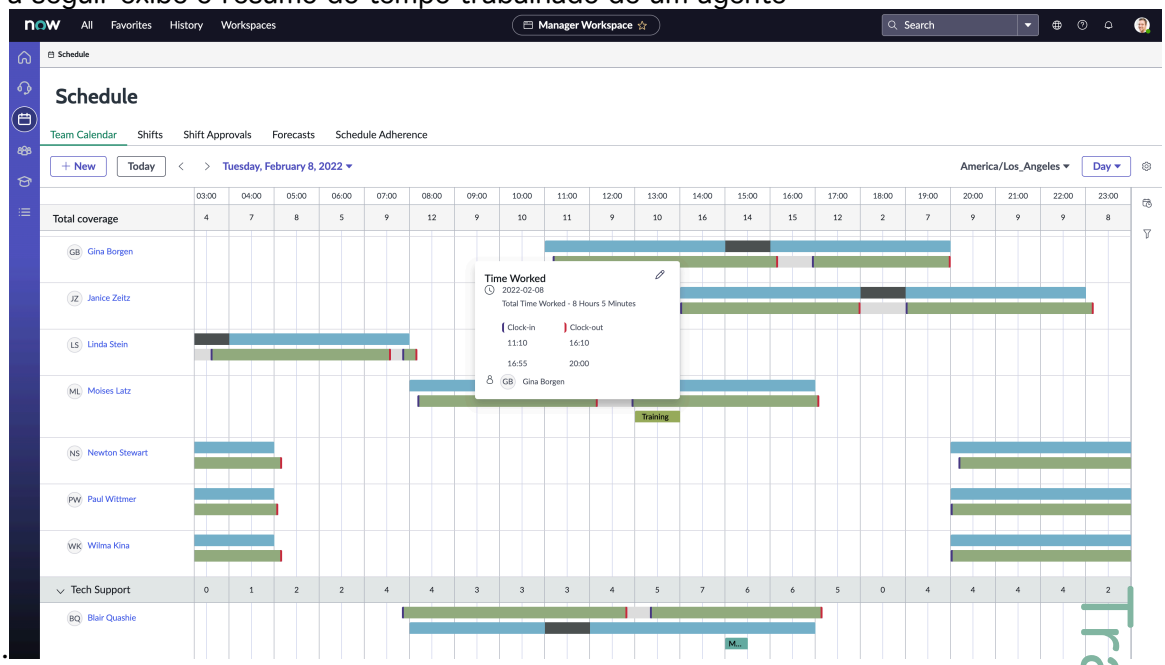
      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **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.

O snapshot a seguir exibe o resumo do tempo trabalhado de um agente selecionado.



4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

Nota:

Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Fora desse período, a aprovação será rejeitada automaticamente. Para obter mais informações, consulte as descrições de **Como definir o prazo para aprovações de solicitação de licença e de troca de turno** em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

As solicitações de licença sobrepostas de um agente serão rejeitadas.

a. Clique em **Aprovações**.

b. Selecione a solicitação.

c. Aceite ou rejeite a solicitação.

Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.

- Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.

  Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

- Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão aderindo aos cronogramas atribuídos. Você pode procurar áreas onde atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre a adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" em Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

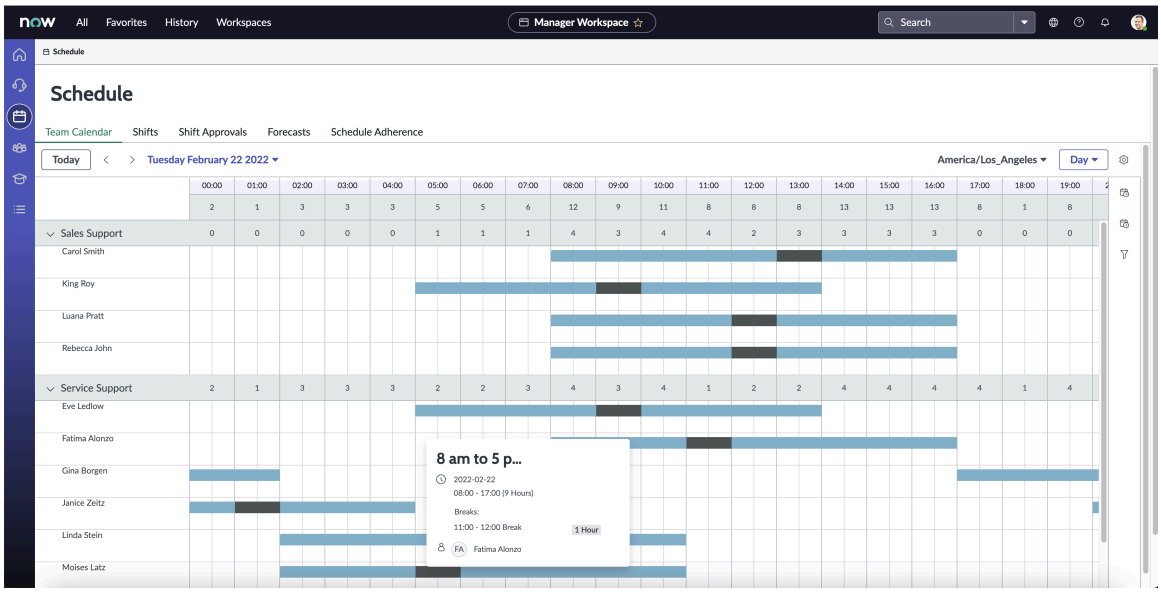
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Para	Faça o seguinte
Exibir adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Exiba o gráfico e faça uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe clicando na barra.
Analisar a programação planejada versus real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Exiba o resumo **do tempo trabalhado** clicando na barra que representa o tempo real trabalhado do agente. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará automaticamente o evento de ponto de saída após 60 minutos por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando a propriedade do sistema *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para Offline ou Pausa. Se um agente não bater o ponto de saída após 60 minutos da hora de término do turno, o sistema gerará automaticamente o evento de ponto de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 snapshot do calendário da equipe a seguir ilustra como medir o desempenho dos membros da sua equipe em relação aos cronogramas de trabalho. A barra azul indica o tempo do turno de trabalho planejado e, ao lado dele, está o tempo real trabalhado. As representações padrão são roxas para o horário de entrada, verde para a duração disponível do agente, vermelho para o horário de check-out e cinza para o tempo indisponível do agente.



Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Você também pode usar a adesão histórica, uma exibição de relatório de adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados em uma configuração definida e nos cronogramas de trabalho reais e planejados dos seus agentes. Para obter mais informações, consulte Como configurar a programação no Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Nota:
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou alterar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configure properties for schedule adherence and conformance .

Procedimento

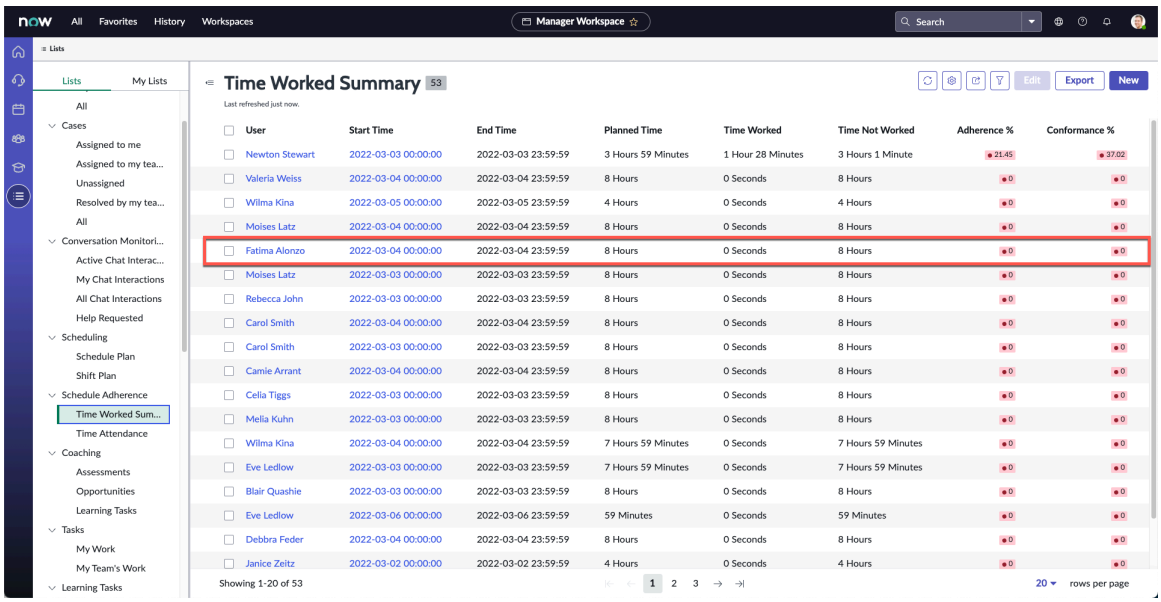
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o tempo em que o agente estava disponível e atingiu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de bater o ponto de saída dessa participação, esse horário será considerado o horário de entrada. O tempo de treinamento das 13h às 14h é capturado como o tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

O exemplo de adesão à programação a seguir mostra como medir o quão bem sua equipe está aderindo e em conformidade com os cronogramas de trabalho.



Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, considere o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos☒
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 16h.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos

Tradução automática

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

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota:
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de licença, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar tipos de evento personalizados e adicionar ou remover campos. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.
6. Clique em **Salvar**.

Teams em Otimização da força de trabalho

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos. Por exemplo, a unidade da Central de atendimento ao cliente contém várias equipes, como Suporte de hardware e rede. Você pode criar um grupo de KPIs para a unidade da Central de atendimento ao cliente e adicionar o Suporte de hardware e rede como grupos de atribuição a esse grupo de KPIs. Em seguida, você pode adicionar um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.
- Compare KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Faça o detalhamento ativo de um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- Faça o detalhamento do nível do agente individual para exibir uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e licenças futuras do agente.

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs. Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro da equipe específico, um indicador ou um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_fsm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams  .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a propriedade `sn_team_perf.default_date_range`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, acompanhe e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhe os dados da equipe.

Opção	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, selecione um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, selecione um valor de indicador para o membro da equipe.
Acompanhar casos	Selecione a guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe.

Tradução automática

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

Opção	Faça o seguinte
	▪ Para exibir os detalhes do caso, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione o membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Ao usar o Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo, você pode avaliar as habilidades de sua equipe para resolver tarefas com eficiência, revisando seu trabalho em momentos críticos de fornecimento de serviços de campo.

Principais recursos

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidades.
- Use as oportunidades de coaching que estão disponíveis por padrão para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo e Definir condições de gatilho para uma oportunidade de coaching
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis em todas as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

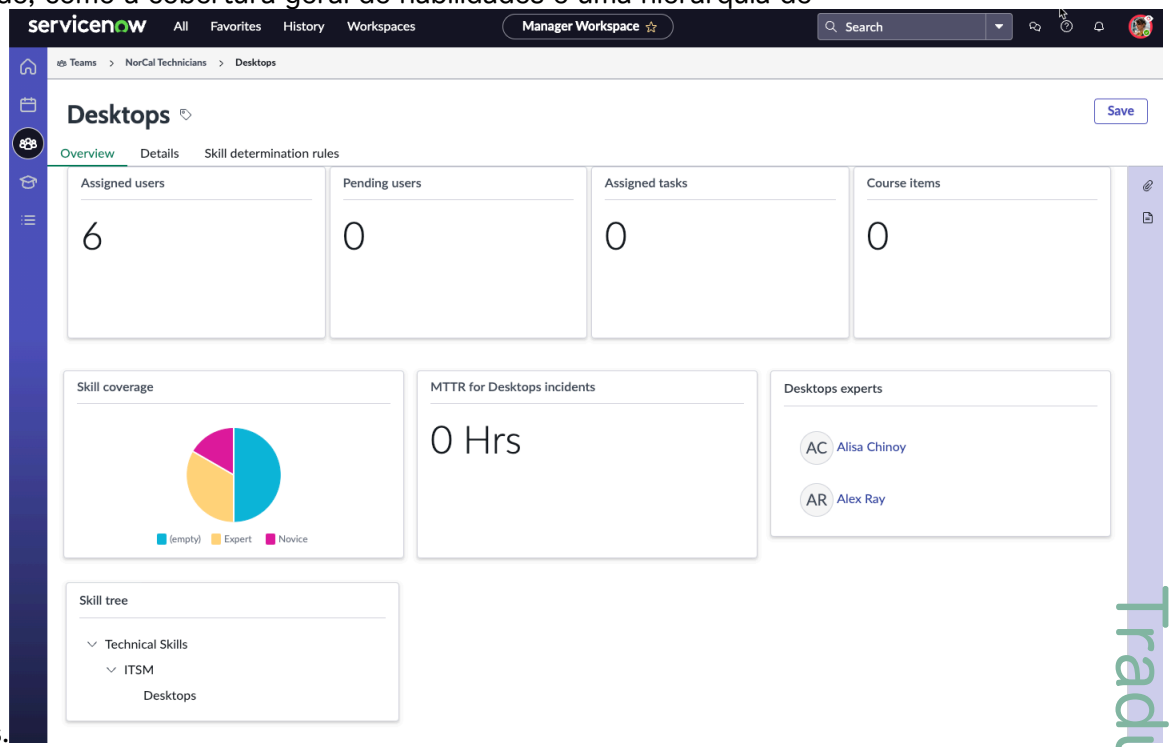
Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades foram atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

A imagem a seguir ilustra as informações exibidas na página principal Visão geral de habilidades, que inclui diferentes tipos de dados com 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.

na habilidade, como a cobertura geral de habilidades e uma hierarquia de habilidades.



Casos de uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • Tempo médio necessário para resolver incidentes para essa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes da habilidade - Tempo médio necessário para resolver incidentes com esta habilidade.

Detalhamentos

Os dados exibidos no indicador MTTR de incidentes de habilidade são calculados com base na habilidade usada para resolver o incidente.

Relatórios

Importante:
Os relatórios Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado do ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para serviço 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.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	42	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	42	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários Pendentes	42	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	42	Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.
Contêiner de visão geral da habilidade	Componentes de visualização	Nenhum(a)	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada	Árvore	Nenhum(a)	A hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades	Lista	Nenhum(a)	Todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades	Gráfico de pizza	Nenhum(a)	A porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			níveis de conhecimento para a habilidade.

Acessar a visão geral de habilidades no espaço para gerentes

Acesse a Visão geral de habilidades do Manager Workspace usando a aplicação Programação ou a aplicação Teams para analisar os dados de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a Visão geral de habilidades no Espaço para gerentes usando a aplicação Teams ou Programação de turnos.

Nota:
Você deve habilitar a aplicação Coaching com aprendizado para exibir os relatórios da aplicação. Para obter informações sobre como habilitar esta aplicação, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Acesse a Visão geral de habilidades na aplicação Teams ou na aplicação Programação de turnos.

Resultado
A Visão geral de habilidades exibe os dados de habilidades, como quantas habilidades foram atribuídas a usuários e tarefas, junto com os dados que fornecem o número de especialistas para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Avaliar a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade de seus agentes de resolver tarefas ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa.

Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.

Se a oportunidade de coaching inclui uma pesquisa, você pode optar por fazer a pesquisa e a avaliação. Ao usar uma pesquisa para avaliar um trainee, a pontuação da pesquisa é automaticamente calculada ao completá-la. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação. Para obter mais informações, consulte Avaliar um estagiário .

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Realizar avaliações.
4. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. ○ Aberto: nova oportunidade de coaching ○ Trabalho em andamento: o estagiário está sendo treinado ○ Resolvido: o trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ○ Encerrado concluído: a avaliação foi resolvida e encerrada. ○ Encerrada incompleta: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque a data de vencimento da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações opcionais a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach. Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa. Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Pesquisa realizada pelo trainee	Pesquisa para o coach feita pelo trainee.
Adicionar habilidades	Habilidades a serem adicionadas ao perfil do trainee quando a avaliação for concluída. A seleção deste campo exibe todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do estagiário.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizado de itens do curso.

5. Salve a avaliação.
   - Para concluir a avaliação ad hoc, clique em **Salvar**.
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Adicionar ou atualizar habilidades para um agente. Você pode aprovar habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você também pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa exemplos de casos nos quais o agente trabalhou para recomendar habilidades para um agente.

Você pode exibir as habilidades de todos os usuários agrupados por grupo de atribuição e a cobertura geral de habilidades de cada grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique na guia **Habilidades**.
   Você pode exibir a lista de todas as habilidades atribuídas e o nível de habilidade de cada agente da sua equipe. Para obter mais informações sobre habilidades e níveis de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

   Você também pode filtrar a matriz de habilidades com base em usuários, grupos, tipo de habilidade, nível de habilidade ou categoria de habilidade. Redefina o filtro se quiser exibir as habilidades de todos os usuários.
4. Adicione uma habilidade ou nível de habilidade.
5. Aprovar ou rejeitar uma habilidade recomendada por Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na matriz de habilidades, clique em **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.

b. Na guia **Detalhes**, revise a solicitação de aprovação de habilidade, os exemplos de resolução de casos que foram usados para prever a habilidade e o fluxo de atividades.

- Para aprovar uma habilidade, clique em **Aprovar**. A habilidade é adicionada ao agente e o nível mais baixo da habilidade é automaticamente associado à habilidade adicionada. O estado da solicitação muda para **Aprovado** e a habilidade é adicionada ao agente.
- Para rejeitar uma habilitação, clique em **Rejeitar**. O estado da solicitação muda para **Rejeitado**. Inteligência preditiva não recomenda a habilidade para o usuário novamente e o campo muda para **Adicionar**.
- Clique no ícone Mais opções (•••) e selecione **Salvar**.

A aplicação atribui a habilidade ao usuário. Se a habilidade atribuída não tiver um nível de habilidade, o aplicativo adicionará o nível de habilidade básico ao usuário.

Coaching com aprendizado

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado em ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie um catálogo para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no ícone Coaching ( ).

3. Clique na guia **Aprendizado**.

4. Clique em **Bibliotecas de aprendizado** e selecione **Minhas bibliotecas de aprendizado**.

5. Crie uma biblioteca de aprendizado.

a. Clique em **Novo**.

b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para o catálogo.

c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o catálogo.

d. Clique em **Salvar**.

Nota:
O catálogo está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione itens de curso à biblioteca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique na guia **Conteúdo**.

b. Clique em **Adicionar**.

c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que você deseja adicionar ao catálogo.

d. Clique em **Adicionar**.
Os itens do curso são adicionados ao catálogo.

Nota:
Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e clique em Remover.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca.

a. Clique na guia **Grupos aplicáveis**.

b. Clique em **Novo**.

c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar ao catálogo.

d. Clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função solicitada: sn_lc.task_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema `exclude_weekends_on_learning_task_due_date`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no ícone do Coaching ( ).

3. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.

4. Crie uma tarefa de aprendizado.

a. Clique em **Novo**.

b. Preencha os seguintes campos.

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Item do curso	O curso que precisa ser concluído pelo 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.

Nome	Descrição
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. O campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer antes do dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa vencer após o dia atual.
Catálogo	O catálogo que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.

5. Clique em **Salvar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_lc.content_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Coaching ( ).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Clique em **Criar novo curso**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo interno de aprendizado

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Descrição	Descrição do curso.

5. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Clique na guia **Habilidades associadas**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Clique em **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Clique na guia **Tarefas de aprendizado**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Catálogo**, selecione o catálogo a ser associado à tarefa de aprendizado.
   e. No campo **Prazo**, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.
   f. Clique em **Salvar**.

Adicionar cursos externos ao Coaching with Learning

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Coaching ( ).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos externos**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.

Resultado
Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Tradução automática

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

Experiência de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie tarefas de ordem de serviço de seu dispositivo móvel com a aplicação Now Mobile Agent. Você pode permanecer conectado e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Se você for um agente (sn_fieldservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_fsm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para agir sobre um problema. Para poder fazer isso, você deve ativar o plug-in Serviço de campo Mobile (com.sn_fsm_mobile). Para obter mais informações, consulte Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo.

- Para começar a usar esta aplicação, siga as instruções em Conectar-se aos seus dados de serviço de campo.
- Serviço de campo Os agentes do podem receber suas atualizações de tarefa programada e acessar seus cronogramas quando estão no modo off-line. Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
- Para obter informações sobre as tarefas de agente e gerente que você pode executar, consulte Concluir ordens de serviço em Mobile Agent. Além disso, você também pode executar as tarefas na tabela a seguir por meio de Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • Aprove ou rejeite a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de licença	• Toque na notificação. • Aprove ou rejeite a solicitação de licença.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de licença foi aprovada ou rejeitada.
Exibir tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro da tarefa é exibido.	Revise o registro da tarefa e execute a ação apropriada.

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para agentes

Envie agentes para trabalhar nas tarefas.

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.

- Atribuir tarefas a agentes
- Use o mapa de expedição para monitorar o status do agente e da tarefa
- Expedir tarefas para agentes

Tópicos relacionados

Como configurar um método de programação de serviço de campo

Atribuição manual de tarefas de ordem de serviço a agentes

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço estiverem qualificadas, você poderá expedir as tarefas de ordem de serviço. Você pode enviá-los a partir do formulário de tarefa, do mapa de tarefas ou do Espaço do expedidor.

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas são qualificadas, o estado da ordem de serviço primária muda para Qualificado. Se você já forneceu peças e criou linhas de ordem de transferência, está pronto para começar a expedir as tarefas de ordem de serviço para os agentes.

Usuários com as seguintes funções podem expedir tarefas de ordem de serviço: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin.

Você pode expedir tarefas de ordem de serviço para agentes de trabalho qualificados nestes locais:

- Fila de expedição: expedir tarefas para os agentes a partir de registros de tarefas.
- Mapa de tarefas: envie tarefas para os agentes usando um mapa do Google com geolocalização.
- Espaço do expedidor: envie tarefas para os agentes usando os recursos de arrastar e soltar e de atribuição automática.

Nota:
Quando o agendamento dinâmico está habilitado, os expedidores podem reservar manualmente um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo sobreposto. Você pode habilitar a reserva dupla usando `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` a propriedade do sistema.

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes da fila de expedição

Expedir uma tarefa de ordem de serviço da fila de expedição. Você também pode reatribuir a tarefa da fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Atribua a tarefa a um agente ou a uma equipe.
4. Clique em **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.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço está atribuída ao agente selecionado ou a uma equipe.

Se o agente rejeitar a tarefa, você poderá exibir os detalhes da rejeição na lista relacionada Rejeições de tarefa da tarefa de ordem de serviço. Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. Você pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Expedir uma tarefa de ordem de serviço do mapa de tarefas

Expedir uma tarefa de ordem de serviço do mapa de tarefas. Você também pode reatribuir a tarefa a partir do mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o mapa de expedição se precisar expedir uma tarefa com urgência ou reatribuir uma tarefa a um agente alternativo. A tarefa deve ter um local com latitude e longitude definidas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja expedir ou reatribuir.
3. Clique em **Exibir tarefa no mapa**.
   Este botão estará disponível somente se a tarefa contiver um local com latitude e longitude definidas. O mapa exibe um ícone de tarefa vermelho com um ponto preto para a tarefa e mostra ícones para todos os agentes próximos.
4. Para aplicar filtros nos agentes, faça o seguinte:
   a. Clique em **Exibir filtro**.
   b. Selecione um nível de habilidade para os agentes exibirem no mapa.
      Os possíveis filtros para habilidades são os seguintes:
      - **Corresponder todas as habilidades necessárias**
      - **Combine algumas habilidades necessárias**
      - **Não corresponder a nenhuma das habilidades**
   c. Clique em **Aplicar filtro**.

   A lista mostra os agentes no mapa que correspondem à seleção de habilidades.
5. Clique em um ícone de agente para mostrar o nome, as habilidades e a programação do agente.
6. Clique no ícone  ao lado do nome do agente para atribuir a tarefa a esse agente.

Resultado
Se a tarefa puder caber na programação do agente, a tarefa será atribuída ao agente e uma mensagem de confirmação será exibida.

Se a programação do agente não puder acomodar a tarefa, o sistema exibirá uma mensagem de falha e permitirá que você selecione um agente diferente.

Tradução automática

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

Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço

Combine automaticamente uma tarefa com um agente próximo que tenha as habilidades necessárias e uma programação que possa acomodar a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A expedição automática avalia o grupo de expedição, o grupo de atribuição, o local ou as habilidades de um agente antes de atribuir uma tarefa. Se o recurso Planejamento de territórios estiver habilitado, a expedição automática identificará a lista de grupos de expedição para seleção com base no território selecionado antes de atribuir a tarefa a um agente ou a uma equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa.
3. Se você precisar atribuir a tarefa a uma equipe, marque a caixa de seleção Precisa **de equipe** se ela ainda não estiver marcada.
4. Se Serviço de campo o Planejamento de territórios estiver habilitado, execute as etapas a seguir.

   a. Selecione um **território**.
   A lista de territórios com melhor correspondência é filtrada com base no local da tarefa de ordem de serviço.

   b. Selecione um **Grupo de expedição**.
   A lista exibe os grupos de expedição associados ao território selecionado.

5. Clique em **Expedição automática**.

Resultado
O sistema atribui a tarefa de ordem de serviço a um agente ou equipe que está próximo do local da tarefa. A proximidade é medida com base no filtro**de tarefa Distância da tarefa com exclusão de raio** ou no filtro de tarefa **de exclusão de raio**.

Se o sistema não puder encontrar um agente apropriado, uma mensagem de falha será exibida. A tarefa permanece no estado Expedição Pendente.

Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Solicitar informações adicionais de uma tarefa de ordem de serviço

Solicite mais detalhes do qualificador se não houver informações suficientes no registro da tarefa para expedir uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço no estado Expedição pendente.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para retornar a tarefa de ordem de serviço.
4. Clique em **Solicitar mais informações**.

Resultado

A tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Rascunho.

A ordem de serviço é movida para o estado Aguardando qualificação. Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, o estado da ordem de serviço permanecerá em **Qualificado**.

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando o agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico aumenta a eficiência de Gestão de serviços de campo atribuindo tarefas automaticamente aos agentes.

O agendamento dinâmico pode ser executado de dois modos: manualmente ou automaticamente. Para a operação manual, os expedidores selecionam um conjunto de tarefas e clicam em Atribuição automática para priorizar e atribuir as tarefas. Para a operação automática, os expedidores podem optar por executar o agendamento dinâmico imediatamente após a criação da tarefa ou em um intervalo especificado. Usando filtros de tarefa, você pode identificar algumas tarefas a serem atribuídas manualmente, enquanto outras podem ser configuradas para atribuição automática.

Selecionar e atribuir várias tarefas

Os expedidores podem selecionar várias tarefas nas quais executar o agendamento dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver uma atualização de qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de tarefas de ordem de serviço.
2. Selecione as tarefas que estão pendentes para expedição.
3. No menu **Ações em linhas selecionadas...** na parte superior da lista, selecione **Atribuição automática**.

   Nota:
   Se forem selecionadas mais tarefas do que o agendamento dinâmico pode processar, uma janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

4. Selecione **Confirmar**.

Tradução automática

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

Resultado
O sistema considera o tempo mencionado nos campos a seguir antes de atribuir uma tarefa a um agente.

- **Início de viagem programada** e **Início programado** quando a opção Ignorar cálculo do tempo de viagem dos agentes para o local da tarefa com base na programação estiver habilitada.
- **Duração estimada do buffer de chegada no local** quando a propriedade Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.
- Locais de início e término do agente na tabela **Planos de atributo da Agenda do agente** para o dia fornecido se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Alterar os locais de início e término dos agentes.

As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente a um agente. Se o agente não aceitar as tarefas em um período específico, as tarefas da ordem de serviço serão rejeitadas automaticamente. O expedidor pode reatribuir as tarefas a outros agentes disponíveis.

Janela pop-up Confirmar atribuição

Ao usar o recurso de agendamento dinâmico, a janela pop-up Confirmar atribuição exibe as recomendações de atribuição de tarefa.

Quando um expedidor seleciona várias tarefas para atribuição e clica em **Atribuição automática**, os resultados do processo de atribuição de tarefa são exibidos na janela pop-up Confirmar atribuição. As informações sobre as tarefas selecionadas, incluindo **Descrição resumida**, **Início programado**e **Término estimado**, são exibidas nas seguintes categorias.

Estados da tarefa de agendamento dinâmico

Categoria	Definição
Atribuída	O agendamento dinâmico é capaz de encontrar um agente adequado e recomenda a tarefa para atribuição.
Sem atribuição	O agendamento dinâmico não conseguiu encontrar um agente adequado e a tarefa permanece não atribuída.
Reatribuído	Tarefas que foram atribuídas anteriormente e foram reatribuídas a um agente ou intervalo de tempo diferente para permitir a atribuição das tarefas selecionadas.
Não Atribuída	Tarefas que foram atribuídas anteriormente tiveram a atribuição cancelada para permitir a atribuição das tarefas selecionadas e ainda não foram reatribuídas. As tarefas selecionadas que não correspondem ao filtro de tarefa também aparecem na categoria Não atribuído.

O ícone de informações ao lado de cada tarefa exibe informações adicionais sobre a tarefa em uma dica de ferramenta, como habilidades e peças necessárias. Para tarefas não atribuídas e reatribuídas, essas informações também incluem o agente anterior e a hora de início da programação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 forem selecionadas mais tarefas do que o agendamento dinâmico pode processar, a janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

Se houver uma atualização de qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

Clicar em **Salvar** confirma as recomendações de atribuição de tarefa listadas na janela pop-up Confirmar atribuição.

Log de depuração de atribuição de tarefa

Os administradores do sistema também podem exibir os logs de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição habilitando a propriedade do sistema **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa na janela pop-up. Recolher ou expandir o log de depuração clicando na tarefa.

Adicionar uma programação de trabalho do agente padrão

Adicione uma programação de agente padrão para que os agentes tenham uma programação atribuída a eles se a programação de trabalho expirar.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

A propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO deve ser habilitada antes de adicionar uma programação de trabalho do agente padrão. Entre em contato com o administrador para ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema de agendamento dinâmico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de agendamento dinâmico OrderTask de ordem de serviço**.
3. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
4. Selecione uma programação.
5. Selecione **Atualizar**.

Atribuição de agentes preferenciais para trabalhar em tarefas

Os agentes preferenciais são aqueles que estão mais familiarizados com o contexto das tarefas que lhes foram atribuídas e são os preferidos dos clientes. Por exemplo, eles podem ser agentes que trabalham nas instalações do cliente ou estão associados aos contratos ou direitos do cliente.

Você pode atribuir agentes preferenciais a tarefas usando o agendamento dinâmico ao atribuir tarefas usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Atribuição automática usando recomendação de agente
- Reservar um compromisso usando o Agendamentos

Aqui estão alguns cenários sobre como as tarefas podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Os técnicos preferenciais devem ser adicionados às respectivas contas de cliente e os critérios de correspondência do técnico preferencial devem ser adicionados à configuração de agendamento dinâmico.

Neste exemplo, vamos definir as funções da seguinte forma:

Usuários preferenciais e suas funções

Função	Nome
Cliente da Acme Corporação	GeorgeWarren
Expedidor	Raio de Liza
• Monalisa • Alex-Ray • Alcarávia de Lynda	Técnicos preferenciais para conta da Acme Corp.

Cenário 1: atribuição automática usando recomendação de agente

Este exemplo mostra como tarefas de alta prioridade podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Nota:
lisa ray está conectada como uma expedidora.

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**
2. Localize uma tarefa para a Acme Corporação que deve ser atribuída a um técnico preferencial. Digamos que a Monalisa seja o técnico preferencial disponível para trabalhar nesta tarefa.
3. Arraste a tarefa e solte-a na programação da Monalisa no calendário. A tarefa agora foi programada.
4. Agora, uma tarefa de alta prioridade da Acme Corp. entra na fila de tarefas. Esta tarefa deve ser atribuída ao mesmo agente preferencial Monalisa e deve ser programada ao mesmo tempo em que a tarefa anterior foi programada.
5. Arraste a tarefa para a programação da Monalisa no calendário. Esta tarefa usa automaticamente o intervalo de tempo da tarefa programada anteriormente e essa tarefa é movida para a próxima programação disponível para a Monalisa.

Cenário 2: marcar um compromisso usando o Agendamento

Este exemplo mostra como quando um cliente reserva um compromisso, ele é atribuído automaticamente ao agente preferencial.

Nota:
George Warreen está conectado como um cliente da Acme Corporação.

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione um serviço que requer um compromisso.
3. Selecione o intervalo de tempo desejado e selecione **Selecionar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.

   Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor** e veja se a tarefa foi atribuída ao agente preferencial Monalisa.

Para obter mais informações sobre como adicionar um agente preferencial a uma tarefa de ordem de serviço, consulte Atribuir agentes preferenciais a tarefas.

Exibir o log de depuração de atribuição de tarefa

Exibir informações do log de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores do sistema podem habilitar a propriedade do sistema **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** para exibir logs de depuração na janela pop-up Confirmar atribuição. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa. Recolher ou expandir o log de depuração clicando na tarefa.

As informações do log de depuração de atribuição de tarefa são armazenadas na tabela Log [syslog].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Acesse a propriedade **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Defina o **Valor** como **verdadeiro**.
4. Clique em **Atualizar**.
   A janela pop-up Confirmar atribuição exibe os logs de depuração de cada uma das tarefas selecionadas. Clique na tarefa para recolher ou expandir essas informações.

Definir status do agente na IU para celular

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na IU para celular e permitir que os expedidores saibam se estão adiantados, atrasados ou dentro do prazo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Na IU para celular, navegue até **Serviços de Campo** > **Status da Programação**.
2. Selecione o status desejado no campo **Dentro da programação**.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
   - Atrasado na programação, mais de uma hora
   - Adiantado na programação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Salvar**.
   O status é atualizado no formulário do agente. O expedidor pode ver esta atualização de status no Espaço do expedidor.

Definir status do agente na área de trabalho

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na área de trabalho e permitir que os expedidores saibam se estão adiantados, atrasados ou dentro do prazo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador do sistema deve habilitar a exibição de perfil do FSM antes que os agentes de serviço de campo possam atualizar seu status de programação na área de trabalho.

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário na faixa superior e clique em **Perfil**.
2. Selecione o status desejado no campo **Dentro da programação**.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
   - Atrasado na programação, mais de uma hora
   - Adiantado na programação
3. Clique em **Atualizar**.
   O status é atualizado no formulário Usuário do agente. O expedidor pode ver esta atualização de status no Espaço do expedidor.

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

O agendamento dinâmico usa as datas **de início** e **término da janela** da tarefa de ordem de serviço para programar tarefas.

Se as datas **de início** e **término da** janela estiverem presentes nas tarefas de ordem de serviço, o agendamento dinâmico usará essas datas.

Se a tarefa tiver uma data **de início de janela**, mas a data tiver passado, o agendamento dinâmico usará a data e hora atuais para este valor.

Se a tarefa tiver uma data **de início na janela**, mas não tiver uma data **de término na janela**, o agendamento dinâmico usará a propriedade **com.snc.wm.wo.task_window_day** para determinar esse valor.

Se a tarefa não tiver uma data **de início na janela**, mas tiver uma data **de término na janela**, o agendamento dinâmico usará a hora atual para este valor.

Se a tarefa não tiver uma **data de início de janela** nem uma data **de término de janela**, o agendamento dinâmico usará a hora e a data atuais para o **início da janela** e a propriedade **com.snc.wm.wo.task_window_day** para o **fim da janela**.

Se uma tarefa for criada, a data **de término da janela** será preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócio **Preencher fim de janela baseado em ANS** para as tabelas ANS de tarefa [task_sla] 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.

Tarefa de ordem de serviço [wm_task] e o script do cliente **Calcular fim de janela** devem ser definidos como **Verdadeiro**.

Se uma tarefa for criada e **a janela fixa** estiver habilitada, as regras de negócio e os client scripts não serão executados e a hora **de término da janela** não será atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um ANS associado à ordem de serviço, a hora **de término da janela** será preenchida com base no compromisso e não no ANS.

A data**de início da janela** é atualizada para as tarefas de ordem de serviço com base na data de entrega da ordem de transferência somente para ordens de serviço que não estão atribuídas. A *Sync up Delivery Time with WOT* regra de negócio deve ser definida como **Verdadeira**. Várias ordens de transferência com requisitos de peça obrigatórios, o **início da janela** é definido como o horário de entrega mais recente da ordem de transferência. A data**de início da janela** só é atualizada com base em ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Nota:
A data **de início da janela** não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O fim da janela está preenchido e é anterior à data de entrega por

Ignorando o tempo de viagem dos agentes de serviço de campo

Você pode atribuir tarefas de ordem de serviço aos agentes com classificação mais alta sem levar em conta o tempo de viagem.

Habilitar ignorar viagem

A opção Ignorar viagem na tarefa de ordem de serviço permite que o agendamento dinâmico atribua tarefas de ordem de serviço automaticamente aos agentes com classificação mais alta. Se o agente com a classificação mais alta não estiver disponível devido a licença, a tarefa será atribuída ao agente com a classificação mais alta.

Habilitar a propriedade *com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling* exibe a opção Ignorar viagem nas tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade de agendamento dinâmico, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

A opção Ignorar viagem não aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço por padrão, portanto, você precisa adicioná-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Observe os seguintes parâmetros relacionados ao agendamento dinâmico quando Ignorar viagem estiver habilitado:

- A reserva dupla deve ser habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente.
- Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso

Com Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso, você pode programar tarefas de ordem de serviço somente durante as horas de acesso definidas explicitamente.

Gestão de serviços de campo A Gestão de horas de acesso permite programar tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa. Por exemplo, se o horário de acesso mencionado para uma tarefa de ordem de serviço for das 8h às 12h, o sistema levará em conta esses horários ao atribuir um agente para trabalhar na tarefa. O recurso Hora de acesso está habilitado para agendamento dinâmico. No entanto, os administradores ou expedidores também podem atribuir manualmente tarefas de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração do preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Atribua tarefas de ordem de serviço automaticamente dentro de horas de acesso definidas por meio de agendamento dinâmico ou manualmente fora dessas horas.

O agendamento dinâmico usa os seguintes critérios de filtro para programar as tarefas com horas de acesso definidas:

- Disponibilidade do agente correspondente
- Duração de trabalho estimada
- Datas de início e término da janela
- Horas de acesso

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes do Espaço do expedidor

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes do Espaço do expedidor

Como usar o Espaço do expedidor

O Espaço do expedidor é uma aplicação de agendamento configurável que permite rotear o trabalho com eficiência para os agentes de serviço de campo e monitorar seu desempenho.

O espaço configurável do CSM/FSM contém o painel do expedidor e o espaço do expedidor.

- O Painel do expedidor é a página inicial e exibe os dados em tempo real das operações e o desempenho dos agentes de serviço de campo em suas atribuições na sua organização, como.
  - Estatísticas sobre tarefas de expedição pendentes críticas e ANSs violados.
  - Agentes de serviço de campo que estão atrasados na programação.
  - Visibilidade instantânea do status de presença dos agentes, como No local, Fora do turno, Na rota etc.
  - Mapa de expedição com os indicadores visuais da localização dos agentes de serviço de campo e das tarefas de ordem de serviço.
- O Espaço do expedidor facilita as seguintes tarefas:
  - Programar e expedir tarefas de ordem de serviço.
  - Aplique filtros para gerenciar a visibilidade da tarefa.

Tradução automática

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

- Personalize os cartões de tarefa com informações personalizadas.
- Exibir cronogramas e disponibilidade de técnicos.
- Monitore as métricas de desempenho dos técnicos.
- Exiba os locais das tarefas e dos agentes no mapa de expedição.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas do expedidor no Espaço do expedidor.

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Personalizar informações em cartões de tarefa e cartões de agente	Personalize os campos a serem exibidos na tarefa e nos cartões de agente no Espaço do expedidor.
Sinalizar uma tarefa de ordem de serviço	Sinalize as tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.
Pesquisar tarefas de ordem de serviço	Pesquise as tarefas no painel de tarefas Espaço do expedidor.
Gerenciar tarefas de ordem de serviço	Gerencie tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, Mapa de expedição e Mapa de tarefas. Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar horas, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.
Calendário do agente de gestão	Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem exibir e gerenciar cronogramas de trabalho, atribuições e eventos pessoais no calendário do agente.
Exibição de agentes e tarefas no mapa Espaço do expedidor	Exiba tarefas e agentes no campo usando dados de geolocalização no mapa de expedição.
Exibição do calendário de um agente	Exibir a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas atribuídas ou em andamento de um agente
Exibição do calendário de um agente	Exiba o registro de ANS para todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm SLAs.
Mostrar e otimizar a rota de tarefa do agente no Espaço do expedidor	Exibir a rota de tarefa programada de um agente no mapa de expedição e otimizar as rotas de tarefa para uma gestão eficiente de tarefas e programação
Usar Otimização da força de trabalho para serviço de campo	Exiba a programação e os eventos do agente na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo e atribua tarefas de ordem de serviço de acordo.
Gerenciar compromissos	Gerenciar compromissos do cliente a partir de formulários de tarefa de ordem 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.

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Gerenciar operações da equipe	Criar e gerenciar equipes, atribuir equipes a tarefas de ordem de serviço e adicionar agentes ad hoc a uma equipe
Recomendação de tarefa inteligente	Melhore a utilização do agente por meio de recomendações de tarefas inteligentes

Tópicos relacionados

Configuração da Espaço do expedidor

Espaço do expedidor

Personalizar informações em cartões de tarefa e cartões de agente

Personalize os campos que aparecem nos cartões de tarefa e nos cartões de agente para exibir determinadas informações em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nos cartões de tarefa e nos cartões de agente, o administrador precisa configurar quais campos estão disponíveis para você personalizar.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Personalize as informações a serem apresentadas no cartão.
   - Para cartões de tarefa, clique no ícone Configurações ( ) e selecione a guia **Tarefas**.
   - Para cartões de agente, clique no ícone Configurações ( ) e selecione a guia **Recursos**.
4. Habilite ou desabilite os campos na caixa de diálogo Configurações.
   Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O cartão reflete os campos selecionados.

Habilitar Espaço do expedidor configurações

Determine o que é exibido em Espaço do expedidor para que você veja somente as informações mais relevantes para o seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações rápidas em Espaço do expedidor fornecem acesso a determinados recursos de Gestão de serviços de campo ao atribuir as tarefas de ordem 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione o Espaço do expedidor.
3. Clique no ícone Configurações ( ).
   As opções na caixa de diálogo Configurações são organizadas em um layout com várias guias.
   - A guia **Geral** contém opções para definir as configurações Gestão de serviços de campo gerais.
   - A guia **Tarefas** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no cartão da tarefa.
   - A guia **Calendário** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no calendário.
   - A guia **Recursos** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no cartão do agente ou na exibição de calendário.
   - A guia **Eventos** contém opções para habilitar os campos a serem mostrados em um evento de calendário.
   - A guia **Métricas** contém opções para habilitar métricas de grupo ou agente. As métricas de grupo são exibidas na programação. As métricas do agente são exibidas no painel lateral contextual.
4. Preencha os campos na guia **Geral**.

Guia Geral

Campo	Descrição
Habilite tarefas no painel de tarefas, na programação e no mapa para serem filtradas ao mesmo tempo quando um grupo de atribuição for selecionado	Opção para sincronizar o filtro de recursos com o painel de tarefas, tarefas e mapa para grupos de atribuição selecionados.
Selecione o tipo de grupo que você deseja mostrar	Opção para escolher se você deseja ver Grupos de atribuição ou Grupos de expedição ao pesquisar no painel de tarefas.
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando uma tarefa de ordem de serviço é atualizada ou um evento como reunião, treinamento, solicitação de licença, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc é criado. **Nota:** Esta opção aparece somente quando a propriedade do sistema Habilitar atualização automática está habilitada. Para obter mais informações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.
Habilitar modo escuro do mapa	Opção para habilitar o modo escuro no mapa Espaço do expedidor.
Habilitar seleção única de grupos/territórios	Permite que apenas um grupo de atribuição, grupo de expedição ou território seja carregado ao selecioná-los no painel de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Grupos	Insira os grupos padrão que você deseja selecionar ao abrir o **Nota:** Se você tiver o plug-in Planejamento de territórios instalado, a guia **Grupos** se tornará a guia **Territórios**. Insira os territórios padrão que você deseja selecionar ao abrir Espaço do expedidor.

5. Clique na guia **Tarefas** e preencha os campos.

Guia Tarefas

Campo	Descrição
Início programado	Opção para exibir a data de início programada e a hora de início da tarefa.
Território	Opção para exibir o território atribuído. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de territórios está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios e Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
Grupo de atribuição	Opção para exibir o grupo de atribuição da tarefa.
Local padrão	Opção para exibir o local padrão do agente de serviço de campo. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de territórios está ativado.
Fuso horário	Mostra os fusos horários em que as tarefas estão localizadas no cartão de tarefa.
Selecione onde você deseja carregar as novas tarefas	Opção para selecionar onde novas tarefas devem ser adicionadas à lista de tarefas. **Nota:** Você deve ter **a opção Habilitar atualização automática** ativada para usar esta configuração.
Notifique-me sobre novas tarefas antes de adicioná-las à lista	Opção para mostrar uma notificação na parte superior da lista de tarefas quando uma nova tarefa é adicionada à lista de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Você deve ter **a opção Habilitar atualização automática** ativada para usar esta configuração.

6. Clique na guia **Calendário** e preencha os campos.

Guia Calendário

Campo	Descrição
Visualização padrão do calendário	Exibição padrão do Espaço do expedidor calendário em dias, dia útil ou semana.
Dia de início da semana padrão	Opção para alterar o dia de início do calendário da semana na exibição de semana.
Dias de exibição padrão do calendário	Opção para atualizar o número de dias por semana que são mostrados no calendário Espaço do expedidor. **Nota:** Quando isso está habilitado, uma opção **de Dias flexíveis** fica disponível para escolha ao selecionar **Dia**, **Dia útil**ou **Semana**.
Hora de início do dia	Opção para escolher a hora em que o dia de trabalho começa.
Hora de fim do dia	Opção para escolher a hora em que o dia de trabalho termina.
Intervalos de tempo a serem mostrados	A quantidade de tempo que cada coluna no calendário Espaço do expedidor representa.
Arraste e solte tarefas não atribuídas juntamente com as já programadas no calendário	Determine como as tarefas sobrepostas são atribuídas. Você também pode ajustar a frequência de exibição da janela pop-up de tarefas sobrepostas.
Mostrar janela de tarefa - início na seleção de tarefa	Opção para exibir a data e hora de vencimento da janela de atribuição quando uma tarefa é selecionada.
Carregar recursos automaticamente	Opção para carregar mais agentes ou equipes ao rolar para baixo Espaço do expedidor.
Programar com base na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente.
Ajustar automaticamente tarefas sobrepostas	Opção para reprogramar uma tarefa existente depois que uma nova tarefa for atribuída quando uma tarefa existente estiver programada. Ao arrastar uma nova tarefa sobre tarefas existentes, isso muda a tarefa existente para a direita da nova tarefa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Se o plug-in Serviço de campo de Agrupamento de tarefas estiver instalado, arrastar os pacotes também mudará as tarefas existentes, e os pacotes existentes serão alterados quando sobrepostos.
Selecionar fusos horários para o calendário	Entrada para escolher quais fusos horários estão disponíveis na lista suspensa de fusos horários nas exibições Programação e Híbrido do espaço do expedidor. Você pode escolher um ou mais.

7. Clique na guia **Recursos** e preencha os campos.

Nota:
Desabilite Peças disponíveis, Habilidades correspondentes e Distância até a tarefa para impedir que Espaço do expedidor seja recarregado sempre que uma nova tarefa for selecionada.

Guia Recursos

Campo	Descrição
Território	Opção para exibir o território atribuído. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios e Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
Grupos	Opção para exibir o grupo de expedição ou de atribuição de um agente no cartão do agente.
Local	Opção para exibir a localização de um agente no cartão do agente.
Peças disponíveis	Opção para determinar se as peças estão disponíveis com o agente.
Habilidades correspondentes	Opção para determinar se o agente tem as habilidades correspondentes.
Status do Agente	Opção para determinar o status do agente, como no local, fora do turno e assim por diante.
Status da Programação	Opção para determinar o status da programação do agente, como dentro do prazo, atrasado e assim por diante.
Distância para a Tarefa	Opção para determinar a distância até os locais da tarefa com base na rota usada pelo agente.
Fuso horário	Mostra os fusos horários em que os agentes estão localizados no cartão 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.

Campo	Descrição
Distância até a unidade	Unidade de medida usada ao calcular a distância até os locais da tarefa, milhas ou quilômetros.

8. Clique na guia **Eventos** e preencha os campos.

Guia Eventos

Campo	Descrição
Descrição resumida	Opção para exibir a descrição resumida da tarefa de ordem de serviço no cartão de tarefa.
Número	Opção para exibir o número da tarefa de ordem de serviço no cartão de evento de calendário.
Mostrar ANS	Opção para exibir o ANS das tarefas que já estão atribuídas e aparecem na exibição do calendário.
Mostrar indicador de tempo de viagem	Opção para exibir o tempo gasto pelo agente para chegar ao local da tarefa.
Mostrar indicador de tempo de viagem para casa	Opção para exibir o tempo gasto pelo agente para voltar para casa após a última tarefa do dia.

9. Selecione a guia **Métricas** e habilite os campos.

Nota:
As métricas mostram N/D se não houver tarefas atribuídas ao agente ou ao grupo de atribuição. Atribua tarefas a agentes para ver as métricas.

Guia Métricas

Campo	Descrição
Tarefas	O número de tarefas que o agente ou grupo precisa concluir.
Tempo de trabalho	O tempo total de trabalho do agente ou grupo.
Tempo de viagem	O tempo total de viagem do agente ou grupo.
Utilização	A porcentagem de horas de trabalho para as quais o agente ou grupo tem tarefas programadas. O valor de utilização é calculado adicionando o tempo de trabalho ao tempo de viagem e dividindo esse valor pelo tempo do turno. **Nota:** Este campo **Utilização** aparece somente quando o agente tem uma programação definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Produtividade	A porcentagem de tarefas de trabalho que o agente ou grupo concluiu no dia. A produtividade é calculada dividindo o tempo de trabalho pelo tempo do turno. **Nota:** Este campo aparece somente quando o agente tem uma programação definida.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Sinalizar uma tarefa de ordem de serviço

Sinalize as tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Clique no ícone Sinalizador ( ) na tarefa.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é sinalizada e exibida quando você filtra as tarefas pela opção **Tarefas sinalizadas** no painel de tarefas.

Selecionar grupos de atribuição em Espaço do expedidor

Selecione grupos de atribuição no Espaço do expedidor para ver rapidamente uma lista de agentes no grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter **a opção Habilitar seleção única de grupos/territórios** desabilitada nas configurações para selecionar vários territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Grupos de atribuição** .
4. Selecione os grupos de atribuição que você deseja ver.
5. Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 territórios em Espaço do expedidor

Selecione rapidamente territórios para filtrar recursos em Espaço do expedidor. Você também pode salvar territórios padrão para carregar sempre que abrir Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve desativar **a opção Habilitar grupos/territórios de seleção única** nas configurações para selecionar vários territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Territórios** .
4. Selecione os territórios que você deseja ver.

Opções de seleção de território

Opções	Seleções
Selecione todo o território	Selecione um território primário. Isso seleciona o primário e todos os secundários no território.
Selecione um território inteiro, mas exclua alguns secundários	Selecione um território primário, navegue até a estrutura aninhada e selecione os secundários que deseja remover.
Selecionar vários territórios	Selecione os territórios primários ou secundários individuais, um por um.
Desmarcar territórios	Selecione um território novamente para desmarcá-lo.
Pesquisar um território	Insira uma pesquisa para o território. A pesquisa refina a lista de territórios conforme você insere. Selecione Mostrar mais após uma pesquisa para ver os outros territórios no agrupamento que não correspondem aos critérios de pesquisa.

Nota:

Os territórios selecionados ou secundários ficam verdes quando são selecionados.

5. **Opcional:** Selecione **Definir como padrão** para carregar sua seleção sempre que abrir Espaço do expedidor.
6. Selecione **Aplicar**.

Pesquisar tarefas de ordem de serviço

Minimize a rolagem e as tarefas de filtro exibidas no painel de tarefas. Pesquise rapidamente por palavra-chave ou veja todas as tarefas atribuídas a um grupo ou território.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Você pode pesquisar tarefas de ordem de serviço usando os seguintes critérios:

- Palavra-chave
- Corresponder datas do calendário
- Estado da tarefa de ordem de serviço

Você também pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base nos campos que são configurados pelo administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, pesquise uma tarefa de ordem de serviço.

Critério de pesquisa	Ação
Palavra-chave	Digite o termo de pesquisa no campo de pesquisa e selecione o ícone Pesquisar ( ). **Nota:** Para limpar a pesquisa e exibir todas as tarefas, exclua o termo de pesquisa e pressione a tecla Enter.
Datas do calendário	Selecione o ícone **Ativar tarefas de filtro por datas do calendário** ( ) para exibir as tarefas associadas às datas do calendário, além do filtro selecionado.

Tradução automática

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

Critério de pesquisa	Ação
	Nota: O painel de tarefas exibe tarefas com base em datas da seguinte forma: ○ Se as datas de início e término da janela de uma tarefa estiverem dentro das datas mostradas atualmente no calendário. ○ Se o campo de término da janela estiver vazio, a tarefa aparecerá se o calendário estiver exibindo uma data além da data de início da janela da tarefa. ○ Se o campo de início da janela estiver vazio, a tarefa aparecerá se o calendário mostrar uma data anterior à data de término da janela da tarefa. ○ Se os campos de início e término da janela estiverem vazios, a tarefa do painel de tarefas será exibida quando a opção Corresponder datas do calendário estiver habilitada. ○ Se a janela de exibição do calendário for modificada, o painel de tarefas será atualizado para exibir somente as tarefas que correspondem ao novo intervalo de datas.
Estado	Selecione o filtro na lista de filtros padrão. Os campos padrão que aparecem na lista **Filtrar por** são configurados pelo administrador.
Opções de classificação	Selecione o ícone Classificar ( ) para classificar tarefas. As opções de classificação padrão que aparecem são configuradas pelo administrador.

Resultado
As tarefas que atendem aos requisitos de pesquisa são exibidas no painel de tarefas.

Tópicos relacionados

Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Filtrar Espaço do expedidor exibições

Filtre a exibição de mapa, a exibição híbrida e a exibição de programação de Espaço do expedidor para exibir somente os itens de seu interesse.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o ícone de filtro ( ).
4. Determine as informações que você deseja exibir.
   - Para exibir informações do agente, selecione **Agentes**.
   - Para exibir informações do grupo do prestador de serviço, selecione **Prestadores de serviço**.
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores de serviço com um conjunto de habilidades específico, selecione **Habilidades**.
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores de serviços com todas as habilidades nomeadas, selecione **Corresponder todas as habilidades**.

Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados

Pesquise agentes com atributos específicos em Espaço do expedidor para que você possa fazer as atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Pesquise agentes ou habilidades de serviço de campo.

Resultado
Os agentes de serviço de campo são listados com base nos critérios de filtro. Se os agentes não estiverem disponíveis no período mencionado na tarefa de ordem de serviço, uma mensagem será exibida.

Tópicos relacionados

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Mostrar ou ocultar agentes de turno do calendário em Espaço do expedidor

Escolha mostrar somente os agentes que estão no turno para facilitar a exibição de quem está disponível ao atribuir tarefas de ordem de serviço. Você também pode optar por mostrar todos os agentes para ver todos que estão dentro e fora do turno.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o ícone de ocultar agentes de turno é exibido no calendário em Espaço do expedidor por até sete dias no futuro. Entre em contato com o administrador para configurar o botão Ocultar agentes do turno para ser exibido por mais de sete dias. Para obter mais informações, consulte Alterar o número de dias que você pode ocultar dos agentes de turno.

Prestadores de serviço, equipes e equipamentos não são ocultados com o botão Ocultar agentes de turno.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o ícone **Mostrar ou ocultar agentes fora do turno** ( ).

Nota:
O ícone Mostrar ou ocultar agentes fora do turno fica escuro quando os agentes estão ocultos e claro quando os agentes não estão ocultos.

Alterar o fuso horário em Espaço do expedidor

Você pode mudar o fuso horário mostrado no calendário ou na exibição híbrida em Espaço do expedidor para alternar rapidamente entre os fusos horários em que seus agentes estão trabalhando.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você altera o fuso horário em Espaço do expedidor, o cartão do agente mostra a diferença em horas entre o fuso horário selecionado e o fuso horário do agente se houver uma diferença entre os dois.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Você deve ter mais de um fuso horário configurado. Para obter mais informações, consulte a seção Calendário em Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione o **Calendário**ou a exibição **Híbrida**.
4. Selecione a lista suspensa de fusos horários.
5. Selecione um fuso horário.

Resultado

O fuso horário selecionado é exibido em Espaço do expedidor.

Sugerir agentes para atribuir a uma tarefa de ordem de serviço

Classifique rapidamente uma lista dos melhores agentes para atribuir uma tarefa de ordem de serviço com base nos critérios escolhidos por você.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1041292325?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel de tarefas, selecione o ícone Mais ações (⋮).
4. Selecione **Assistência de atribuição**.
5. **Opcional:** Classifique a lista de agentes com base nos critérios desejados.

Opções de classificação de assistência de atribuição

Opção de classificação	Descrição
Melhor correspondência	A melhor correspondência é o método de classificação padrão. A porcentagem de correspondência é calculada da mesma forma que o Agendamento dinâmico calcula os agentes aos quais atribuir tarefas. Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir tarefas.
Distância	Classifica os agentes com base na distância que cada agente está da tarefa de ordem de serviço.
Habilidades	Classifica os agentes com base no número de habilidades necessárias que cada agente tem. Os agentes com mais habilidades estão na parte superior.
Peças	Classifica os agentes com base em quantas peças necessárias cada agente tem. Os agentes com o maior número de peças para concluir a tarefa estão na parte superior.
Hora de início mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que podem iniciar a tarefa de ordem de serviço.
Hora de término mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que podem concluir a tarefa de ordem de serviço.

6. Selecione o agente ao qual você deseja atribuir a tarefa de ordem de serviço.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Atribuir uma tarefa de ordem de serviço

Atribua agentes a tarefas de ordem de serviço não atribuídas usando o mapa Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione **Programar**.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido**.
5. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa não atribuída no mapa.
6. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **Atribuído a**, selecione o agente disponível para trabalhar na tarefa.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O cliente recebe uma notificação por mensagem de texto e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço está atribuída.

Editar várias tarefas no Espaço do expedidor

Selecione e abra ou agrupe várias tarefas com Ações em massa em Espaço do expedidor.

Selecionar Tudo

A caixa de seleção **Selecionar tudo** seleciona todas as tarefas no painel atual.

Nota:
Alterar o filtro desmarca os cartões selecionados anteriormente.

A caixa de seleção tem três estados.

1. Nenhum selecionado. Nenhuma tarefa está selecionada no momento. Esta opção é o estado padrão.
2. Todos selecionados. Todas as tarefas estão selecionadas. Esta opção é o estado inicial ao alternar **Selecionar tudo**.
3. Indeterminado. Algumas tarefas estão selecionadas. Depois de alternar **Selecionar tudo**, desmarcar tarefas individuais colocará a caixa de seleção **Selecionar tudo** neste estado

Abertura em massa

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, a ação **Abrir em massa** é exibida. Selecionar **Abrir em massa** abre todas as tarefas selecionadas como guias individuais em Espaço do expedidor.

Auto em massa -atribuição

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, a ação **de atribuição automática** é habilitada. Selecionar **a atribuição automática** programará dinamicamente todas as tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.

Pacote

Quando duas ou mais tarefas são selecionadas, a ação **Pacote** é exibida. Selecionar **Pacote** cria um pacote com as tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Agrupamento de tarefas de ordem de serviço.

Nota:
Se o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) e o plug-in Agrupamento de tarefas de serviço de campo (com.snc.fsm_task_bundle) estiverem habilitados, as ações **Atribuição automática** e **Abertura em massa** serão consolidadas em um menu suspenso.

.

Atualizar várias tarefas de ordem de serviço simultaneamente

Economize tempo e atualize várias tarefas de ordem de serviço de uma só vez no calendário em Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione**Espaço do expedidor**.
3. No calendário em Espaço do expedidor, pressione Shift ou Comando no teclado enquanto seleciona várias tarefas.

   Nota:
   As tarefas devem estar no estado atribuído ou programado para serem selecionadas.

4. Selecione o ícone Ações de estouro ( ) no painel lateral contextual.
5. Selecione a ação a ser executada nas tarefas:
   - Abrir registro
   - Cancelar atribuição de tudo
   - Bloquear tudo
   - Desbloquear tudo
   - Desmarcar tudo

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar horas, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Atribua uma tarefa de ordem de serviço a um agente de serviço de campo de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher
Se o tempo necessário para concluir a tarefa precisar de várias entradas de programação ou dias, selecione a opção **Atribuir nas entradas de programação** no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Se a tarefa for atribuída a um agente no território que melhor corresponda à sua localização, você deverá habilitar as seguintes opções:

- O modelo de território Serviço de campo, *`Field_Service_Territories`*. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
- Opção**de território** em Espaço do expedidor para exibir as informações de território no cartão de tarefa e no cartão de agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Se o método de atribuição de tarefa precisar respeitar os cronogramas de turno otimizados da força de trabalho, você deverá habilitar a configuração **Habilitar programação de turnos para FSM para determinar a disponibilidade** para ativar o modelo de dados Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço 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.

Nota:
Se a configuração **Habilitar programação de turnos para FSM para determinar disponibilidade** estiver habilitada, o calendário Espaço do expedidor exibirá os cronogramas e eventos criados na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas de ordem de serviço que estão pendentes para serem expedidas manual ou automaticamente no Espaço do expedidor.

- Para atribuir tarefas de ordem de serviço automaticamente, você deve habilitar o agendamento dinâmico. A capacidade de atribuição automática corresponde automaticamente a uma tarefa com um agente próximo que tenha as habilidades necessárias e uma programação que possa acomodar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor.
- Para atribuir tarefas de ordem de serviço manualmente, considere os seguintes aspectos:
  - O tempo necessário para concluir uma tarefa
  - A janela de tempo em que uma tarefa deve ser concluída
  - A programação e a disponibilidade de agentes com os conjuntos de habilidades necessários
  - A disponibilidade de agentes com conjuntos de habilidades necessários, se configurado
  - A disponibilidade de peças necessárias
  - O impacto em outras tarefas
  - O mapa de rotas da tarefa do agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

   Nota:
   Você pode classificar, filtrar e também corresponder as tarefas de ordem de serviço com base nas datas do calendário antes de atribuir agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas de ordem de serviço e Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.

3. Atribua a tarefa de ordem de serviço a agentes.

Resultado

A tarefa está atribuída a um agente. Em seguida, acontece o seguinte:

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do agente. A cor da tarefa de ordem de serviço aparece na cor definida para as tarefas atribuídas.
- O campo **Atribuído a** na tarefa de ordem de serviço contém o nome do agente.
- Se uma tarefa for atribuída a um agente, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de residência do agente. O valor atualizado é baseado na configuração da propriedade `Manual Assignment` usada para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.

Pode haver problemas com a atribuição de tarefa, como os seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local do agente, uma mensagem de aviso será exibida.
- Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes usando a Recomendação de tarefa inteligente

Como expedidor, você pode recomendar as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas na programação de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo Recomendação de tarefa inteligente esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar recomendação de tarefa inteligente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Recomendação de tarefa inteligente identifica e recomenda as melhores tarefas disponíveis para os agentes com base na hora de início e na hora de término selecionadas com base no seguinte.

- Exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas na programação.
- Considera os locais de início e término do agente na tabela**Planos de atributo da Agenda do agente** para o dia fornecido se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado.
- Integra a programação e os eventos do agente da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo se a **configuração Habilitar programação de turnos para FSM para determinar disponibilidade** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. No calendário, selecione uma data para exibir a programação de um agente para esse dia.
4. Selecione o espaço em branco que indica a lacuna no calendário do agente.
   A caixa de diálogo Tarefas recomendadas exibe no máximo as cinco melhores tarefas disponíveis para o agente. As tarefas são organizadas em ordem decrescente com base na pontuação de recomendação.
5. Na lista Tarefas recomendadas, selecione a tarefa que você deseja atribuir ao agente.
6. Clique em **Atribuir**.

Resultado
A tarefa recomendada é atribuída ao agente. O agente recebe uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída.

Registrar o tempo gasto em uma tarefa

Registre a duração da execução de uma tarefa usando a aplicação Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou calendário.
3. Clique em **Registrar hora**.
4. No campo **Usuário**, selecione um agente para o qual você deseja registrar o tempo.
5. Insira o tempo trabalhado.

Campo	Descrição
Dias	Número de dias trabalhados na tarefa.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.

6. **Opcional:** No campo Comentários, insira anotações adicionais sobre a tarefa.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O registro de horas é criado automaticamente para o usuário.

Como cancelar uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor

Cancele uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor se ela não for mais necessária ou for uma duplicata de outra tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas se estiverem no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique em **Cancelar tarefa**.
4. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo de cancelamento.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Suspender a ordem de serviço primária de uma tarefa

Suspender a ordem de serviço primária de uma tarefa para parar de exibir SLAs ativos para a tarefa, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique em **Suspender primário**.
4. No campo **Anotações de trabalho**, insira o motivo da suspensão.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.
5. Clique em **Anotações pós-trabalho**.

Resultado

A ordem de serviço primária da tarefa está suspensa.

Atribuir tarefa de ordem de serviço a um provedor de serviço terceirizado no Espaço do expedidor

Atribua tarefas de ordem de serviço diretamente aos provedores de serviço terceirizados (também chamados de empresas prestadoras de serviço) de um grupo de atribuição externo usando Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

- Ative o plug-in Gestão de prestadores de serviços de campo (com.snc.fsm_contractor_management).
- Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição. Para obter mais informações, consulte Adicionar grupos de atribuição externa ao grupo de expedição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Clique em uma tarefa no painel de tarefas e arraste-a para o slot do calendário de um provedor de serviço terceirizado nos grupos de prestadores de serviços.

   Example
   Serviços da Acme
   A caixa de diálogo Confirmação de atribuição é exibida.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do provedor de serviço terceirizado.
- A tarefa é atribuída ao gerente do provedor de serviços terceirizado.
- A exibição de calendário do provedor de serviços terceirizado exibe as informações de utilização da capacidade em porcentagem e definição. Por exemplo, se a capacidade definida da empresa for de cinco tarefas e até o momento apenas duas tarefas estiverem atribuídas à empresa, os dados de utilização da capacidade exibirão que 40% da capacidade foi utilizada e que 2 em cada 5 tarefas foram atribuídas à empresa. 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.

obter mais informações sobre regras de reserva de capacidade, consulte Gestão de capacidade e reservas.

- Se as tarefas atribuídas ao provedor de serviços terceirizado forem mais do que a capacidade definida, uma barra vertical vermelha será exibida no calendário, indicando alocação excessiva de tarefas.

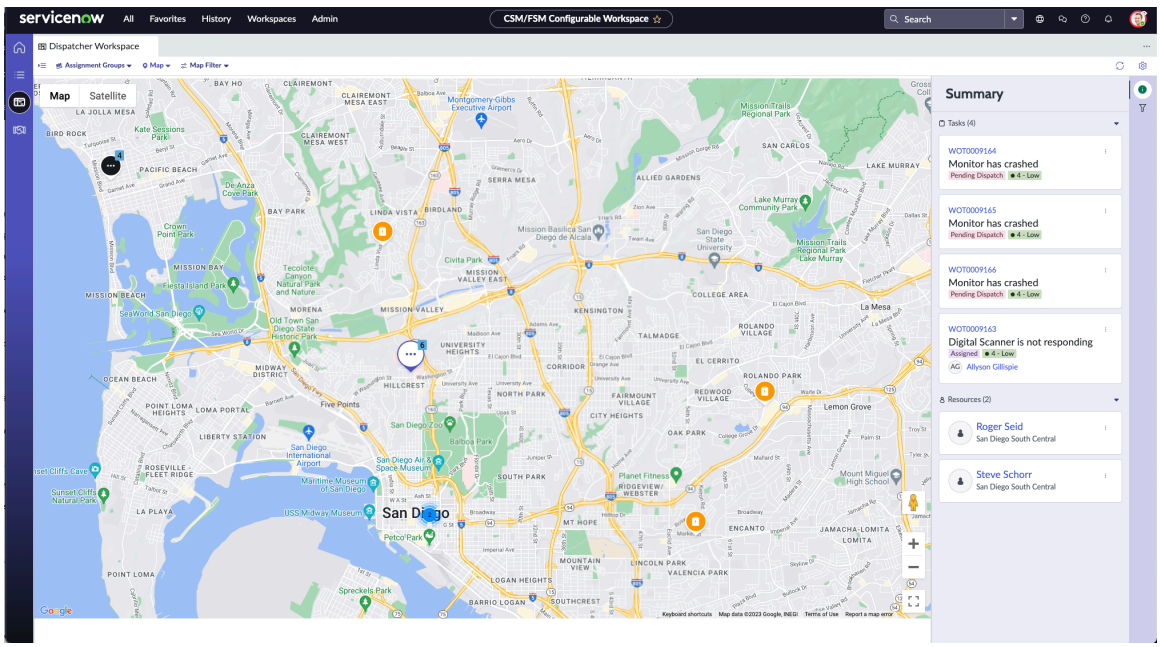
Exibição de agentes e tarefas no mapa Espaço do expedidor

Você pode usar o mapa Espaço do expedidor para rastrear, gerenciar e analisar atribuições de agente e tarefas de ordem de serviço em locais específicos. O mapa é encontrado no Painel do expedidor e Espaço do expedidor.

Você pode gerenciar tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e determinar quais agentes estão dentro do cronograma ou atrasados. O mapa Espaço do expedidor usa dados de geolocalização para exibir tarefas e agentes em locais de campo. Quando você seleciona um alfinete de mapa no mapa Espaço do expedidor, o registro dessa tarefa ou agente é exibido no painel lateral contextual. Os pinos do mapa servem como pontos de acesso rápido.

- A exibição do mapa Espaço do expedidor é centralizada com base nos clusters de alfinetes do mapa. Os clusters de pinos de mapa agrupam os pinos de mapa próximos um do outro em um único cluster. Você pode ampliar, reduzir e exibir o mapa em tela cheia. Selecione o cluster de mapa para ampliar o mapa e mostrar os marcadores de mapa de tarefas e agentes de ordem de serviço.
- Os alfinetes de mapa no mapa Espaço do expedidor marcam o local das tarefas e dos agentes na área do expedidor. Os ícones servem como pontos de acesso aos registros correspondentes. Os alfinetes de tarefa exclusivos são exibidos com base no estado da tarefa de ordem de serviço.
- Os pinos de mapa correspondentes a uma única tarefa ou agente são exibidos no painel lateral contextual com informações de programação.

Nota:
O mapa pode carregar no máximo 2.000 registros do painel de tarefas e do programador. Quando houver mais de 2.000 registros, o mapa exibirá uma mensagem para refinar a consulta e garantir que todos os registros sejam exibidos no mapa.



Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Executar uma tarefa a partir do mapa de agentes

Executar otimização para seus grupos ou territórios de Espaço do expedidor

Reatribuir tarefas e maximizar a produtividade executando Otimização de cronogramas sob demanda quando as condições de programação mudarem.

Antes de Iniciar

- Otimização de cronogramas deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização de cronogramas.
- A otimização intradiária deve ser configurada. Para obter mais informações, consulte Configurar otimização intradiária.

Função necessária: schedule_optimization_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Otimização de cronogramas pode ser configurado para executar o mecanismo de otimização em lotes durante a noite ou em intervalos selecionados ao longo do dia. Este procedimento descreve como os expedidores podem executar a otimização sob demanda de Espaço do expedidor.

Para obter mais informações sobre como executar o mecanismo de otimização automaticamente, consulte Configuração da Otimização de cronogramas.

Otimização de cronogramas considera os locais de início e término do agente da tabela **Planos de atributo da Agenda do agente** para o dia em que o plug-in Planejamento de territórios está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios.

A Otimização de programação não detecta mudanças feitas em agentes ou tarefas durante uma execução de otimização. O sistema considera as mudanças nos agentes e nas tarefas durante a próxima execução da otimização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição>Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Resumo da otimização** no painel lateral contextual.
4. **Opcional:** Selecione o ícone de lápis para editar a política que você deseja usar para executar a otimização.
5. Selecione **Executar otimização**.
6. **Opcional:** Selecione **Pausar execuções programadas** para programar tarefas manualmente.

Nota:
Os dados de otimização de programação não são atualizados automaticamente. Habilite a atualização automática nas configurações.

Tópicos relacionados

Configurar otimização sob demanda

Limitar a exibição do mapa Espaço do expedidor a tarefas ou agentes

Reduza o número de alfinetes exibidos no mapa no espaço do expedidor exibindo tarefas ou agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Programação** (o nome de exibição padrão) e escolha a exibição principal na lista suspensa.
   - Mostre somente o mapa selecionando **Mapa**.
   - Mostre o mapa e a programação selecionando **Híbrido**.
   - Mostre a programação selecionando **Programação**.
4. Selecione **Mapear filtro** e selecione se somente agentes ou somente tarefas serão exibidos no mapa de expedição.
   - Para exibir somente agentes, selecione **Agentes**.
   - Para exibir somente tarefas, selecione **Tarefas**.
5. **Opcional:** Exiba os agentes e as tarefas no mapa novamente selecionando o ícone Atualizar ( ).

Exibição do calendário de um agente

Você pode exibir a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas de um agente atribuídos ou em andamento.

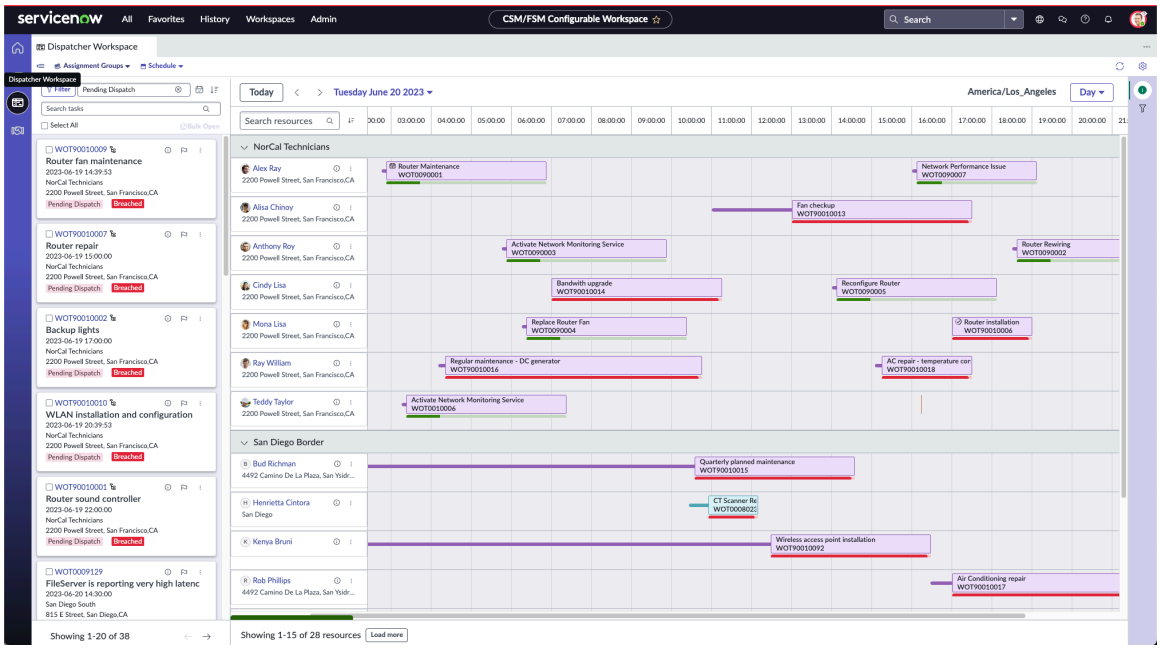
O calendário exibe informações do agente para um dia, dia útil ou semana selecionado. Os cartões de recursos são exibidos com base na disponibilidade de associação na janela do calendário. O cartão de recursos é exibido no lado esquerdo do calendário em Espaço do expedidor. Os cartões de recursos contêm informações sobre o recurso que pertence a um determinado grupo. Se a data estiver dentro do intervalo especificado, o cartão de recursos do agente será mostrado. As tarefas atribuídas a um agente aparecem nos slots do calendário do agente. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar uma das seguintes informações:

- Hora de início estimada da viagem que inclui a duração estimada do buffer de chegada ao local
- Hora de início real da viagem
- Hora de início do trabalho programado
- Hora de início do trabalho real

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para as tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada. Além disso, **a duração estimada do buffer de chegada no local** é considerada somente quando a propriedade Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes está habilitada e foi adicionada ao cartão da tarefa. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 expedidor, você pode fazer o seguinte:

- Defina padrões para os filtros de recursos marcando a **exibição Salvar como padrão** e selecionando **Aplicar**. Isso substitui as seleções existentes e mantém suas novas seleções de recursos mesmo após o término de uma sessão.

  Nota:
  As seleções serão mantidas somente se você as salvar como a exibição padrão. As seleções não salvas são apagadas após o término da sessão.

- Exiba os últimos padrões salvos selecionando **Restaurar padrão**. Esta opção ficará visível somente se as novas seleções forem diferentes das seleções padrão.
- Use o ícone de filtro de território para atribuir tarefas a agentes com base em suas habilidades, disponibilidade e localizações geográficas.
- Use o número da tarefa para exibir o ANS da tarefa no painel de tarefas ou no calendário. A tarefa aparece no slot de calendário do agente.
- Use o ícone de mais ações e selecione **Remover todas as lacunas de tempo** para reorganizar uma programação para que as tarefas aconteçam consecutivamente. Qualquer tempo necessário entre tarefas é respeitado.
- Exiba os detalhes do ANS da tarefa no registro de ANS da tarefa, como a fase do ANS da tarefa e se o ANS foi violado. Os detalhes do ANS são mostrados no cartão da tarefa no painel de tarefas e no calendário. O número no cartão no painel de tarefas é a quantidade de tempo restante antes que o ANS seja violado. A linha horizontal que aparece abaixo da tarefa na exibição do calendário é uma barra de tarefas. A barra e o número no painel de tarefas indicam a fase do ANS de tarefa com cores diferentes com base nas seguintes durações de ANS:

Duração do ANS	Cor de barra
Abaixo de 50%	Verde
Entre 50% e 75%	Amarelo
Entre 75% e 100%	Laranja

Tradução automática

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

Duração do ANS	Cor de barra
Acima de 100% (violado)	Vermelho
Em pausa	Cinza

Mostrar e otimizar a rota de tarefa do agente no Espaço do expedidor

Exiba registros de agentes, cronogramas de agentes e exiba ou otimize a rota de tarefa programada de um agente para esse dia. Você pode ajudá-los a gerenciar seus cronogramas e tarefas com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar a propriedade do sistema sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled para exibir o ícone de rota no espaço do expedidor.

Você deve selecionar a propriedade do sistema work.management.optimization.conflict_handling para evitar conflitos devido a tarefas de estouro ao otimizar a rota. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_dispatcher e wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Espaço do expedidor, você pode exibir as rotas de todas as tarefas de um ou vários agentes desse dia usando o recurso de rota. As rotas mostram a rota concluída do agente, a rota futura e a rota que ele percorre de volta ao local inicial após a conclusão das tarefas.

Você também pode otimizar a rota da tarefa para que um agente reordene as tarefas da forma mais eficiente possível. O recurso de otimização de rota considera os seguintes atributos ao reordenar as tarefas do agente do dia:

- Respeita a licença pessoal do agente e redireciona as tarefas antes ou depois do intervalo.
- Não reordena as tarefas de ordem de serviço que estão com bloqueio programado.
- Controla a programação de tarefas de estouro para evitar conflitos selecionando qualquer um dos métodos comportamentais, como interromper a otimização de rota, cancelar atribuição de tarefas de estouro ou ajustar a tarefa de estouro atribuindo-a no final da programação do agente.
- Considera os locais de início e fim do dia do agente na tabela **Planos de atributo da Agenda do agente** para o dia fornecido se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios.

Nota:

Se sua organização usar planos de atributo de programação com territórios e seus agentes tiverem um local inicial temporário definido, o local inicial temporário será exibido pela duração no mapa em Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Alterar os locais de início e término dos agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Pesquise um agente de serviço de campo cuja rota você deseja exibir.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido** na lista suspensa **Programação**.
5. Clique com o botão direito do mouse em um alfinete de agente e siga um destes procedimentos:
   - **Mostrar/ocultar rota**- mostra a rota se a rota estiver oculta e oculta a rota se a rota for mostrada.

     Nota:

     Se você estiver mostrando uma rota, também verá a rota concluída do agente. As rotas concluídas têm cores mais claras, são mostradas apenas como linhas retas e não correspondem necessariamente à rota exata que o agente realmente percorreu.

   - **Otimizar rota**- abre a janela de otimização de rota. Na caixa de diálogo Otimizar rota, selecione **Otimizar**.

   Se você escolher **Otimizar rota**, acontecerá o seguinte:

   As tarefas são reorganizadas com base na sequência de rotas.

   A caixa de diálogo Otimizar rota exibe os detalhes comparados das rotas novas e antigas, como visualização de mapa, tempo de condução, distância de condução e número de tarefas. A nova rota é exibida em azul, enquanto e a rota antiga está esmaecida.

   As tarefas de estouro são gerenciadas com base no comportamento de otimização de rota selecionado.
6. **Opcional:** Para limpar a rota do agente do mapa, selecione **Ocultar todas as rotas** na exibição do mapa.

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Use o Espaço do expedidor para criar, modificar e habilitar equipes e atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Como expedidor, você pode usar Espaço do expedidor para executar as seguintes atividades:

- Criar ou modificar equipes
- Atribuir membros à equipe
- Filtrar e exibir tarefas no painel de tarefas que precisam de uma equipe
- Classifique as equipes com base na distância e nas habilidades das tarefas que precisam de uma equipe.

Nota:
O recurso de arrastar e soltar não está habilitado para as tarefas que exigem uma equipe.

Criar equipes

Como expedidor, você pode criar equipes em Espaço do expedidor às quais pode atribuir tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Expedição** > **Minhas equipes**
4. Clique em **Nova**.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Início efetivo	Data de início a partir do momento em que a equipe e os membros associados, como o líder e outros membros da equipe, estão ativos.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe e os membros associados, como o líder e outros membros da equipe, estão ativos.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir a uma tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
A equipe é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Designados da tarefa.

Criar equipes ad hoc no Espaço do expedidor

Crie equipes ad hoc para uma tarefa se não houver equipes disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas para concluir o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe estará disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição Pendente.
- **O grupo de expedição** está selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opção **Precisa de equipe** está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema o redirecionará para a equipe existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja criar uma equipe.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor.
4. Clique em **Criar equipe**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc é criada. Por exemplo, WOT9001007 Equipe.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, "Equipe para trabalhar em WOT9001007".
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Campo somente leitura. O valor deste campo é uma referência da tabela de associação da equipe.
Iniciado de	O número da tarefa de ordem de serviço para a qual você está criando uma equipe. Este campo é preenchido automaticamente com o número da tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc foi criada. Por exemplo, WOT9001007.
Programação	Campo somente leitura. Horas de trabalho da equipe. O valor deste campo é uma referência dos campos Início da viagem programada e Término estimado na tarefa de ordem de serviço.
Local	Localização da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Uma equipe específica de tarefa ad hoc é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Designados da tarefa.

Criar equipes rápidas no Espaço do expedidor

Crie equipes planejadas ou ad hoc com mais rapidez e eficiência usando uma única interface em Espaço do expedidor. Isso ajuda os expedidores a exibir a programação e a disponibilidade do agente ao criar equipes e adicionar membros.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma equipe, você pode exibir simultaneamente a disponibilidade de agentes e equipes sem perder o contexto de um calendário em Espaço do expedidor.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Crie uma equipe regular ou uma equipe ad hoc (específica da tarefa).
   - Para criar uma equipe, selecione o ícone de equipe ( ) no painel direito de Espaço do expedidor.
   - Para criar uma equipe ad hoc (específica da tarefa) para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado de expedição pendente, selecione o ícone Mais ações ( ) no cartão da tarefa e selecione**Criar equipe**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar equipe

Campo	Descrição
Detalhes	
Iniciado de	Número da tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe está sendo criada. Este campo será definido automaticamente com o número da tarefa de ordem de serviço se você estiver criando uma equipe específica da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Nome	Nome da equipe. Este campo é definido automaticamente como o número da tarefa de ordem de serviço que é exibido no campo **Iniciado de**. Por exemplo, WOT9001007 Equipe. **Nota:** Você deve inserir um nome para criar uma equipe planejada.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	O número de agentes necessários na equipe.
Local	A localização da equipe se baseia no grupo de atribuição selecionado na tarefa de ordem de serviço.
Início efetivo	Data de início a partir do momento em que a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.

5. Selecione **Avançar**.
   A equipe foi criada.
6. Adicionar membros da equipe.
   a. Na seção Membros do painel da equipe, clique no campo **Membros**.
   b. Selecione os nomes dos membros a serem adicionados à equipe na lista.
7. **Opcional:** Adicione equipamentos à equipe.
   a. No painel Equipamento da listagem da equipe, clique no campo **Equipamento**.
   b. Selecione os itens de equipamento a serem atribuídos à equipe.
8. Selecione **Atualizar**.

Exibição de equipes no calendário Espaço do expedidor

Você pode exibir a programação, a disponibilidade e as tarefas da equipe atribuídas a ela ou ao trabalho em andamento.

Em Espaço do expedidor, o calendário exibe informações da equipe para um dia, dia útil ou semana selecionado. As tarefas atribuídas a uma equipe aparecem nos slots de calendário da equipe. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar as seguintes informações:

- Hora de início estimada da viagem
- Hora de início real da viagem

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada.

Tradução automática

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

Pesquisar equipes em Espaço do expedidor

Pesquise equipes com atributos específicos em Espaço do expedidor para que você possa fazer as atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Digite o termo de pesquisa no campo **Recursos de pesquisa** e clique no ícone Pesquisar ( ).

Resultado
Uma lista de equipes é exibida com base nos critérios de filtro. Se as equipes não estiverem disponíveis para o período selecionado, uma mensagem será exibida.

Atualizar requisitos de equipe para a tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode adicionar ou atualizar o número de agentes necessários para executar um tipo específico de trabalho para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a caixa de seleção Precisa **de equipe** esteja marcada na tarefa de ordem de serviço.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho mínimo padrão da equipe é dois para tarefas de ordem de serviço criadas usando o modelo de ordem de serviço com a opção **Precisa de equipe** definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no ícone **Lista** ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
4. Abra uma tarefa de ordem de serviço da lista que está no estado Rascunho ou Expedição pendente.
5. Na lista relacionada Requisito de equipe, insira o número de agentes necessários nos campos **Tamanho mínimo da equipe** e **Tamanho recomendado da equipe**.

   Nota:
   - O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
   - O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

6. Clique em **Salvar**.

Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor

Pesquise tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe no painel de tarefas Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base no filtro Tarefas da equipe configurado pelo administrador.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, selecione **Tarefas da equipe** na lista.

Resultado
Todas as tarefas que exigem uma equipe e estão no estado Expedição Pendente são exibidas no painel de tarefas.

Identificar equipes e agentes para tarefas de equipe em Espaço do expedidor

Identifique a equipe e os agentes mais qualificados com base nas habilidades e na distância da equipe para atribuí-los a tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As equipes são classificadas em ordem alfabética por padrão. Os agentes são recomendados com base nos critérios de seleção definidos no filtro *`Agents for crew tasks`*. Para obter mais informações, consulte

Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e selecione tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe no painel de tarefas.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor.
   O painel do agente exibe a lista de equipes classificadas com base nos critérios de classificação padrão.
4. **Opcional:** Se o agendamento dinâmico estiver habilitado, exiba as equipes e os agentes recomendados com base nas habilidades necessárias, no local e na disponibilidade do agente selecionando **Regras de atribuição automática** na lista Classificar recursos.
   O painel do agente exibe a lista de equipes e agentes recomendados classificados com base nos critérios de recomendação definidos.

   Nota:

   (Optional) O painel do agente exibe uma equipe específica de tarefa na parte superior da lista se uma tiver sido criada para a tarefa de ordem de serviço selecionada. Para obter mais informações, consulte Criar equipes específicas de tarefa ad hoc.

5. Classifique a lista da equipe com base na distância ou nas habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 classificar equipes com base na distância da equipe da tarefa, clique em **Distância**.
- Para classificar equipes com base nas habilidades mencionadas na tarefa, clique em **Habilidades**.

Resultado
As equipes e os agentes são classificados com base no critério de filtro selecionado.

Exibir tarefas da equipe em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode exibir as tarefas que exigem equipe e estão atribuídas a uma equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em**Espaço do expedidor**.
3. Selecione uma data no calendário para exibir a tarefa de equipe atribuída aos agentes que estão disponíveis no dia selecionado.
4. Clique em **OK**.
   A tarefa é exibida no calendário ao lado dos membros da equipe e dos designados adicionais incluídos na tarefa da equipe. A tarefa de ordem de serviço atribuída exibe o avatar da equipe.
5. No painel Agente, pesquise a equipe à qual a tarefa de equipe está atribuída.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado da equipe.
- O campo Equipe atribuída na tarefa de ordem de serviço contém o nome da equipe. Se o líder da equipe não aceitar em um período específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.
- Se uma tarefa for atribuída a uma equipe, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de início da equipe ou no local de início anterior. O valor atualizado é baseado na configuração da propriedade de atribuição manual usada para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.
- Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local da equipe.

Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes em Espaço do expedidor

Atribua equipes a uma tarefa de ordem de serviço que requer uma equipe de agentes em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas ou dias de programação, uma programação de trabalho deverá ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para agentes.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, a programação padrão será usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 quiser atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes nos territórios que melhor correspondem ao local, deverá habilitar as seguintes opções:

- O modelo de território Serviço de campo, *Field_Service_Territories*. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
- A opção **Território** em Espaço do expedidor deve ser habilitada para exibir as informações de território no cartão de tarefa e no cartão de agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas que estão no estado Expedição Pendente. Ao atribuir e expedir tarefas de ordem de serviço para equipes, considere os seguintes aspectos:

- Fatores de conclusão da tarefa: tempo necessário para a conclusão da tarefa e os prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Considerações de atribuição da equipe: a atribuição da equipe é baseada em sua programação e disponibilidade, garantindo que eles tenham os conjuntos de habilidades e peças necessárias, com a disponibilidade alinhada aos conjuntos de habilidades configurados. O tempo necessário para concluir uma tarefa
- Habilidades do agente: alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos da tarefa: corresponde às capacidades da equipe com as demandas da tarefa.

Se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativo e o modelo de território estiver habilitado, os fatores adicionais incluem:

- Alinhamento de território: garante que a equipe esteja localizada dentro do território da tarefa.
- Associação de territórios: a qualificação do agente para atribuição de tarefas é determinada por sua associação no território associado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: o expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que suas datas efetivas se alinhem com as datas de início e término da janela de tarefas. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Atribuição dinâmica: o Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente às equipes com base em fatores como alinhamento de território, disponibilidade da equipe, habilidades do agente e requisitos da tarefa. Se houver uma equipe adequada, a tarefa será atribuída a ela; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída a uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada Associação da equipe do território.

Ao programar tarefas para vários dias:

- Exiba a programação da equipe para um período de tempo selecionado no calendário, como dia, dia útil, semana, duas semanas ou quatro semanas. O calendário também exibe a janela de tarefa atribuída estendida por vários dias ou semanas.
- Exiba as equipes recomendadas para a tarefa usando a opção **Regras de atribuição automática**. Para obter mais informações, consulte Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja atribuir.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor.
4. Marque a caixa de seleção Precisa **de equipe** se ela ainda não estiver marcada.
5. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço que abrangem várias entradas ou dias de programação, marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas de programação** se ela ainda não estiver marcada.
6. Atribua a tarefa da equipe.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A tarefa foi atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída. A lista relacionada Designados da tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço. A lista exibe os nomes dos membros da equipe, que incluem o líder da equipe e os agentes da equipe.

Atribuir um agente ad hoc à equipe em uma tarefa de ordem de serviço

Adicione membros ad hoc a uma tarefa de ordem de serviço que requer uma equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar agentes ad hoc para trabalhar em uma tarefa de equipe. Esses agentes se juntam aos membros da equipe para trabalhar na tarefa, mas não fazem parte da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em**Espaço do expedidor**.
3. Abra a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir agentes ad hoc.
4. Na lista relacionada Atribuídos, clique em **Adicionar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo atribuído para a tarefa

Campo	Descrição
Responsável	Nome do agente que você deseja adicionar.
Função	Função atribuída ao recurso recém-adicionado. Por exemplo, membro ou líder.

6. Clique em **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.

Resultado
Um agente ad hoc é adicionado à tarefa de equipe.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe em Espaço do expedidor

Adicione agentes à equipe Serviço de campo conforme necessário em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar membros da equipe em execução para tarefas de equipe subdimensionadas, como o agente está indisponível por muito tempo ou os membros disponíveis são menos do que o requisito de equipe mencionado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, selecione **Tarefas da equipe subdimensionadas** na lista.
4. **Opcional:** Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir o agente.
5. **Opcional:** Pesquise um agente de serviço de campo que você deseja adicionar à equipe.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Identificar equipes e agentes para tarefas de equipe em Espaço do expedidor.

6. No cartão do agente, clique no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Adicionar à equipe**.
7. No formulário, preencha os campos.

Adicionar à equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente preenchido automaticamente.
Equipe	Nome da equipe Serviço de campo à qual você deseja adicionar um membro da equipe.
Vigente a partir de	Data de início a partir do momento em que o membro está disponível para trabalhar na tarefa.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa.

8. Clique em **Salvar**.
9. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 6 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor

Adicione ou atualize os requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço que requer equipe, como o número de agentes com habilidades específicas ou tipos de equipamento necessários para trabalhar na tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Você deve selecionar as opções **Precisa de equipe** e **Requisitos de recurso** na tarefa de ordem de serviço.

  Nota:
  A opção Requisitos de recurso é exibida somente quando a opção **Precisa de equipe** está selecionada.

- Você deve ativar o plug-in de programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) para adicionar qualquer requisito relacionado a equipamentos.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado Rascunho ou Expedição pendente para a qual você deseja configurar o requisito de recurso.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe Espaço do expedidor.
4. Selecione a opção **Requisito de recurso,** se ainda não estiver selecionada, e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Requisitos de recursos, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento. **Nota:** A opção de equipamento estará disponível somente se o plug-in de programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número real de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação.
Nível de habilidade	Defina um nível para a habilidade selecionada.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Obrigatório	Opção para identificar se as habilidades são obrigatórias para concluir uma tarefa.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O requisito de recurso é adicionado à tarefa de ordem de serviço que requer equipe.

Atribua os recursos necessários às equipes específicas da tarefa

Adicione rapidamente recursos a equipes específicas de tarefa caso tenha se esquecido de adicionar um agente ou equipamento ao criar a equipe.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os requisitos de recursos estejam configurados para a tarefa de ordem de serviço antes de atribuir recursos à equipe específica da tarefa. Para obter mais informações, consulte Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

A lista de equipamentos estará disponível somente se o plug-in de programação de equipamentos (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Na Programação, selecione o ícone Detalhes para ( ) na equipe específica da tarefa para a qual você deseja atribuir recursos.
4. Selecione o ícone Ações de estouro ( ) no painel lateral contextual.
5. Selecione **Editar equipe**.
6. Selecione a lista **Membros** e adicione os agentes necessários.
7. Selecione a lista **Equipamento** e adicione o equipamento necessário.
8. Selecione **Atualizar**.

Como gerenciar filtros ad hoc

Crie filtros ad hoc em Espaço do expedidor para filtrar tarefas de ordem de serviço com critérios personalizados.

Você pode criar filtros ad hoc para serem temporários e exclusivos para uma sessão de trabalho ou salvos para uso futuro.

Existem dois tipos de filtros.

Tradução automática

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

Tipos de Filtro

Tipos	Descrição
Filtro temporário	• Não persistente, existe somente durante a sessão atual. • Somente um filtro temporário pode estar em uso por vez. A criação de um novo filtro temporário substitui o filtro atual.
Filtros Salvos	• Persistente. • Vários filtros podem ser salvos para uso futuro.

Criar um filtro ad hoc

Crie filtros ad hoc diretamente de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no **Espaço do expedidor**.
3. Na lista suspensa do campo de pesquisa de filtro, clique em **Criar novo filtro**.
4. Configure as condições do filtro.
5. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro**.
   a. Insira um **Nome de filtro**.
   b. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não foi salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário**.
- Se o filtro foi salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Criar um filtro ad hoc a partir de um filtro existente

Crie filtros ad hoc a partir de filtros existentes de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um filtro na lista suspensa do campo de pesquisa de filtro.
4. Clique em **Filtro**.
5. Configure as condições do filtro.
6. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro**.
   a. Insira um **Nome de filtro**.
   b. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não foi salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário**.
- Se o filtro foi salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Atualizar um filtro ad hoc salvo

Atualize filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Selecione e edite os campos desejados.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
O filtro salvo é atualizado de acordo com os novos parâmetros.

Excluir um filtro ad hoc salvo

Excluir filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Clique no ícone **Mais ações** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Excluir**.
7. Clique em **OK**.

Resultado
O filtro é removido dos filtros salvos.

Exportar filtros ad hoc salvos

Exporte filtros ad hoc salvos no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Clique em **Exportar**.
5. Selecione um **Tipo de arquivo**.
6. Selecione um **Tipo de entrega**.
   - Selecione **Baixar** para baixar localmente.
   - Selecione **E-mail**e insira um e-mail para enviar para.
7. Clique em **Exportar**.

Resultado
Os filtros salvos são formatados e exportados para o tipo de entrega desejado.

Exibir informações do agente

Exiba detalhes sobre um agente em um local específico selecionando o ícone do agente no mapa Espaço do expedidor.

O painel lateral contextual mostra o perfil do agente que exibe a programação do agente e estes detalhes adicionais:

- **Nome**: o nome do agente.
- **Grupo de atribuição**: grupo de atribuição ao qual este agente pertence.
- **Status da programação**: os valores possíveis são **No prazo**, **Atrasado**e **Adiantado**.
- **Status do turno**: se o agente estiver **No turno** ou **Fora do turno**.
- **Programação**: a programação do agente.
- **Celular**: número de contato do agente.
- **E-mail**: endereço de e-mail do agente.
- **Habilidades**: todas as habilidades atribuídas ao agente.

Você também pode exibir todas as tarefas do agente nesse dia na lista **Tarefas**. Para exibir a rota de tarefa do agente do dia, selecione **Mostrar rota** e, para otimizar a rota, selecione **Otimizar rota**. Os ícones são rotulados em ordem alfabética com base na hora de início da tarefa na rota 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.

Mostrar que um agente está ocupado com um evento de ordem de serviço

Bloqueie o tempo nos calendários do agente para eventos que não estão relacionados a ordens de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os expedidores podem usar eventos pessoais que não sejam de ordem de serviço para mostrar que um agente está ocupado. Por exemplo, se um agente estiver em treinamento o dia todo, você poderá usar um evento pessoal para mostrar que um agente está ocupado no calendário em Espaço do expedidor.

Para obter informações sobre como editar ou excluir eventos pessoais, consulte Editar ou excluir um evento de ordem de não trabalho.

Nota:
Você não pode criar eventos pessoais recorrentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o ícone Gestão **Gestão de eventos**.
4. No formulário, preencha os campos.

Novos campos de evento

Usuário	O usuário ao qual o evento se aplica. Você pode adicionar mais de um usuário ao evento.
Título do evento	O título do evento mostrado no calendário em Espaço do expedidor.
Tipo	O tipo de evento que você está criando.
Mostrar como	O status mostrado para o agente ou agentes durante o evento.
Iniciar	A hora de início do evento
Término	A hora de término do evento.
Evento de dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Como trabalhar em tarefas programadas no Espaço do expedidor

Saiba mais sobre as diferentes maneiras de exibir tarefas no estado Programado.

Antes de Iniciar

Uma tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Programado somente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedade Usar estado programado está habilitada
- O campo Atribuído a não está vazio
- O campo Atribuído a ou Início esperado muda e o Valor de início esperado está além do limite (12 horas por padrão) a partir do horário atual

Exceções para o fluxo de estado Programado

- As tarefas do prestador de serviço não estarão no estado Programado.
- Quando um evento de licença do agente é criado e se sobrepõe à tarefa de ordem de serviço, a tarefa é movida para Expedição pendente. Da mesma forma, para tarefas de equipe, quando o líder tem um evento de licença sobreposto ao tempo da tarefa, a tarefa é movida para Expedição pendente.
- Se todas as tarefas de ordem de serviço secundárias da ordem de serviço estiverem no estado Programado, a ordem de serviço será movida para Programado automaticamente.
- Quando o agendamento dinâmico está habilitado, a atribuição automática não está disponível para tarefas agendadas. Tarefas programadas são consideradas para reatribuição ou não atribuição.
- As tarefas programadas aparecem como tempo bloqueado quando a recomendação de tarefa inteligente considera a disponibilidade do técnico.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin e wm_agent

Procedimento

1. Você pode exibir tarefas no estado Programado em uma das funções a seguir.

2. Mova as tarefas de ordem de serviço programadas para o estado Atribuído usando um dos métodos.

Método	Etapas
Mover manualmente de Programado para Atribuído	**a.** Abra uma tarefa de ordem de serviço programada no formulário ou na exibição de lista. **b.** Selecione o botão **Confirmar atribuição**. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Mover automaticamente de Programado para Atribuído	**a.** Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Confirmação de atribuição de tarefa programada**. **b.** Para mover todas as tarefas programadas para Atribuídas automaticamente, marque a caixa de seleção **Ativa** . Ele é executado a cada hora por padrão para mover as tarefas dentro do limite de Programado para Atribuído

Tradução automática

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

Método	Etapas
	. Para modificar a frequência, os administradores podem atualizar o valor do campo Intervalo de repetição.

Gerenciar tarefas programadas no Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode mover tarefas programadas para o estado Atribuído ou movê-las de volta para o estado Expedição Pendente em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Exiba a lista de todas as tarefas agendadas, incluindo tarefas de equipe, no grupo de expedidores selecionando **Tarefas agendadas** no filtro Tarefas.
3. Atribua ou atualize uma tarefa programada.

Editar ou excluir um evento de ordem de não trabalho

Os expedidores podem alterar ou excluir um evento pessoal que não seja de ordem de serviço se os detalhes de um evento mudarem após sua criação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Edite ou exclua o evento.

Determinar como as tarefas sobrepostas são atribuídas

Se você configurou mais de uma maneira de atribuir tarefas, escolha qual opção de atribuição de tarefa usar ao atribuir tarefas que se sobrepõem.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter pelo menos dois dos três tipos de atribuição de tarefa habilitados para determinar o método correto a ser usado:

- Ajustar automaticamente tarefas sobrepostas - Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações
- Reserva dupla - para obter mais informações, consulte Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor
- Atribuição automática - Para obter mais informações, consulte Configuração da programação de atribuição automática

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Arraste uma tarefa do painel de tarefas para um local no calendário que já tenha uma tarefa atribuída.
4. Selecione a opção para determinar como você deseja atribuir as tarefas.
5. **Opcional:** Selecione **Padrão para esta opção quando houver uma tarefa sobreposta. Para mudar esta opção, acesse as configurações** para tornar sua decisão persistente.
6. Selecione **Aplicar**.

Usando o Barra lateral para se comunicar em Espaço do expedidor

Os expedidores podem usar Espaço do expedidor para enviar mensagens de forma rápida e eficiente para Serviço de campo agentes por meio do aplicativo para celular Microsoft Teams.

Quando você envia mensagens para Serviço de campo agentes com Barra lateral em Espaço do expedidor, os agentes recebem e podem responder à mensagem na aplicação Microsoft Teams.

A comunicação de Espaço do expedidor é possível com a configuração de Barra lateral. Para obter mais informações, consulte Configurando a comunicação de Espaço do expedidor.

Você pode usar o Barra lateral para enviar mensagens aos agentes somente no contexto de uma tarefa de ordem de serviço. Cada mensagem é adicionada às anotações de trabalho na tarefa de ordem de serviço.

Exemplo de envio de mensagens

Como exemplo da eficácia das mensagens de Espaço do expedidor, digamos que um expedidor de um provedor de telecomunicações receba uma ordem de serviço para corrigir um cabo de fibra ótica que foi danificado durante a construção. Depois de enviar três agentes para atender à ordem de serviço, chega uma notificação de que o cabo de fibra ótica foi danificado em dois locais. Em vez de cancelar a tarefa de ordem de serviço e reatribuí-la, o expedidor usa o Barra lateral para enviar uma mensagem de Espaço do expedidor para os agentes e atualiza a tarefa de ordem de serviço com as informações adicionais.

Os agentes recebem a mensagem na aplicação Microsoft Teams e respondem em minutos que receberam a mensagem e que vão corrigir o cabo em ambos os locais danificados.

O envio de mensagens aos agentes de Espaço do expedidor economizou tempo do expedidor porque não foi necessário abrir uma tarefa de ordem de serviço separada para o segundo reparo. Também economizou tempo dos agentes porque eles não precisaram ser enviados novamente para corrigir o segundo local danificado. Mais importante ainda, o cliente se beneficia de um serviço mais rápido e dos agentes que precisam visitar apenas uma vez, graças à comunicação no local.

Além disso, como todas as mensagens foram enviadas de Espaço do expedidor, um registro nas anotações de trabalho da tarefa de ordem de serviço pode ser consultado posteriormente.

Se você não vir o Barra lateral em Espaço do expedidor, entre em contato com o administrador.

Como gerenciar requisitos de peças no Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode criar, obter requisitos de peça e solicitações de Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar requisitos de peça e peças de origem para as tarefas de ordem de serviço qualificadas de Espaço do expedidor. Se uma ordem de serviço for criada a partir de um modelo de ordem de serviço, os requisitos da peça serão adicionados automaticamente à tarefa da ordem de serviço.

Ativar a opção Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho permite criar ou editar tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça, mesmo quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estão no estado de rascunho.

Criar um requisito de peça no Espaço do expedidor

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou calendário que esteja no estado Aguardando qualificação, Qualificado, Atribuído ou Trabalho em andamento.

   Nota:
   Habilitar a configuração `Apply Work Order template in draft status` permite criar requisitos de peça para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado Rascunho.

3. Na lista relacionada **Requisitos de peça**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

Formulário Requisitos de peça

Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição do modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito de peça. Este campo se torna somente leitura quando o número total de peças necessárias tiver sido fornecido.
Quantidade reservada	Quantidade total que já foi fornecida.
Originados	Indicador que indica se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador que indica se as linhas da ordem de transferência neste requisito de peça foram entregues ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Conteúdo do campo Descrição resumida da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito da peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de um, a descrição resumida é do modelo de modelo. Este campo não está visível por padrão.
Obrigatório	Opção para indicar se a peça é obrigatória para executar a tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem aparecerá na parte superior do formulário nomeando a peça.

Resultado

O requisito de peça foi criado com sucesso. O número do registro de requisito de peça começa com um prefixo SOPR e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Gestão de pedidos de serviço.

Peças de origem em Espaço do expedidor

Obtenha peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para concluir a tarefa de ordem de serviço imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Certifique-se de que a peça que você está fornecendo não seja solicitada antes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fornecimento de peças é um processo de reserva e obtenção de peças descritas em um registro de requisito de peça. Você pode fornecer as peças necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Clique na tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja obter as peças no painel de tarefas.
4. Clique na guia **Requisitos de peça** para exibir uma lista de peças necessárias para a tarefa.
5. Selecione a peça que você deseja fornecer.

> **Nota:**
> A opção Peça de origem será habilitada somente se você selecionar uma peça que não tenha sido originada anteriormente ou marcada como falsa como solicitada.

6. Clique em **Peça de origem**.
7. No formulário, preencha a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Peça de origem

Opção	Descrição
Depósito de chegada	Local do depósito para onde o item será enviado. Este campo é preenchido automaticamente com um local de depósito pessoal padrão do agente.
Critérios de seleção de estoque	Escolha um depósito de onde você deseja obter a peça. Por exemplo, depósitos preferenciais, todos os depósitos e depósitos do grupo de atribuição.
Pesquisar raio	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).

Os locais do depósito aparecem no formulário Peça de origem e como cartões na tela do mapa.

Nota:
Somente depósitos que têm a peça especificada são incluídos na lista.

8. **Opcional:** Se não houver depósitos disponíveis que correspondam aos critérios de pesquisa selecionados, você poderá alterar os critérios de fornecimento ou clicar em **Fazer uma solicitação de peça** para obter a peça de grupos de atribuição ou outros depósitos.
   - Uma solicitação de peça (REQ) é criada para o requisito de peça especificado com o estado como **Aprovação pendente** e a linha de solicitação de peça com o estado como **Solicitado**.
   - Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel.
9. Selecione um depósito na lista de depósitos disponíveis.
10. Insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa no campo**Quantidade de reserva**.
11. Clique em **Enviar**.

Resultado
A ordem de transferência e a linha da ordem de transferência são criadas para a peça de origem.

O que Fazer Depois
Conclua as ordens de transferência: se o agente obter peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de ordem de transferência será criada automaticamente. Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Filtragem avançada em Espaço do expedidor

Filtros avançados em Espaço do expedidor fornecem aos expedidores maior controle para interagir com os recursos que eles mais usam. Os expedidores também podem usar o recurso avançado para personalizar os recursos que veem ao abrir Espaço do expedidor.

Os expedidores podem criar seus próprios filtros avançados de recursos no Espaço do expedidor. Um filtro pode ser salvo como padrão e aplicado sempre que o Espaço do expedidor é aberto. Isso personaliza os recursos que os expedidores veem, permitindo que eles se concentrem nos recursos com os quais mais interagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 expedidores também podem criar qualquer número de filtros avançados e salvá-los para uso em qualquer outro momento. Entre em contato com o administrador se você não vir os filtros avançados no Espaço do expedidor.

Para obter mais informações sobre como configurar recursos avançados, consulte Configuração de filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor.

Personalize sua exibição de recursos no Espaço do expedidor

Os expedidores podem personalizar os recursos que veem em Espaço do expedidor criando um filtro de recursos avançado que se aplica sempre que eles abrem Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione **Filtrar recursos**.
4. Selecione **+ Filtros avançados**.
5. **Opcional:** Selecione **Equipes** se este for um novo filtro de equipe.
6. Adicione ou edite o filtro que você deseja aplicar ao abrir Espaço do expedidor.
7. Selecione **Definir como padrão**.
8. Selecione **Aplicar**.

Filtrar recursos no Espaço do expedidor

Você pode criar seus próprios filtros de recursos avançados em Espaço do expedidor para facilitar a filtragem complexa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione **Filtrar recursos**.
4. Selecione **+ Filtros avançados**.
5. **Opcional:** Selecione **Equipes** se este for um novo filtro de equipe.
6. **Opcional:** Selecione um filtro no menu suspenso **Usar filtro existente** se estiver fazendo mudanças em um filtro existente.
7. Adicione ou edite o filtro que você deseja aplicar.
8. Escolha uma das seguintes opções:
   - Selecione **Salvar filtro** para nomear o filtro e salvá-lo.
   - Selecione **Aplicar** para executar o filtro. Selecione o filtro novamente para limpar o filtro de Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

- Selecione o ícone de mais ações e, em seguida, **Atualizar** para substituir o filtro se você estiver fazendo mudanças em um filtro existente. Você não pode atualizar filtros criados pelo administrador.
- Selecione o ícone mais ações e **Salvar como novo** para salvar um novo filtro se você estiver fazendo mudanças em um filtro existente.

Se você salvou o filtro, agora poderá selecioná-lo no menu suspenso **Filtros avançados**. **Os recursos de filtro** mudam para **o filtro temporário** quando um filtro é aplicado.

Excluir um filtro avançado

Você pode excluir um filtro avançado em Espaço do expedidor se quiser removê-lo após criá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Lista**.
3. Navegar até **Filtros Salvos** > **Filtros de recursos**.
4. Selecione o filtro que você deseja excluir.
5. Selecione o ícone de reticências .
6. Selecione **Excluir**.

Agrupamento de tarefas de ordem de serviço

O agrupamento lógico de tarefas semelhantes em um pacote permite que os agentes rastreiem, iniciem e concluam tarefas relacionadas de uma só vez, em vez de individualmente com Serviço de campo o Agrupamento de tarefas.

Um administrador deve ativar o plug-in Agrupamento de tarefas Serviço de campo para agrupar tarefas de ordem de serviço. O agrupamento de tarefas de ordem de serviço é adicionado à instância e os expedidores podem agrupar tarefas de ordem de serviço em grupos lógicos.

Para obter informações sobre como configurar o Serviço de campo plug-in Agrupamento de tarefas, consulte Como configurar o agrupamento de tarefas.

Com o agrupamento de tarefas de ordem de serviço, os expedidores podem fazer o seguinte:

- Crie um pacote.
- Atribua um pacote.
- Adicione ou remova tarefas de um pacote.
- Alterar um pacote.
- Mude a ordem das subtarefas em um pacote não atribuído.
- Desagrupar um pacote.

Pacotes de tarefas de ordem de serviço são grupos de tarefas de ordem de serviço criados manualmente por um expedidor ou automaticamente por meio de agrupamento dinâmico. Os pacotes de tarefas têm os seguintes atributos:

Tradução automática

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

- Herde o estado, atribuído a e valores de bloqueio de programação do pacote primário.
- Herde os valores de início reais de viagem e trabalho dos valores reais de início de viagem e trabalho da primeira subtarefa.
- Herde o valor final do trabalho real do valor final da última subtarefa.
- Sincronize a duração estimada do trabalho com as horas de início e término estimadas das tarefas agrupadas.

Como criar pacotes

Os expedidores criam pacotes de tarefas em Espaço do expedidor. Você pode combinar qualquer número de tarefas de ordem de serviço em um pacote. Você pode agrupar tarefas por vários critérios, como um território ou a rota de um agente.

Quando um pacote é criado, uma tarefa de ordem de serviço e um número de ordem de serviço são atribuídos. Os pacotes devem ser atribuídos a um agente depois de serem criados.

Se alguma tarefa em um pacote habilitar horas extras, o pacote inteiro será definido para habilitar horas extras.

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento de tarefas dinâmicas.

Atribuição de pacotes

Os expedidores atribuem pacotes em Espaço do expedidor. Os pacotes atribuídos e não atribuídos seguem as mesmas regras que as tarefas normais de ordem de serviço. As subtarefas em um pacote herdam o estado, atribuído a e valores de bloqueio de programação do pacote primário.

Os administradores podem usar o agendamento dinâmico ou a otimização de rota para atribuir pacotes automaticamente.

Aceitação ou rejeição de tarefas no pacote

Depois que um pacote é atribuído, um agente de serviço de campo pode aceitar ou rejeitar as tarefas no pacote. Os agentes podem rejeitar tarefas em um pacote depois de começarem a trabalhar no próprio pacote.

Quando um agente rejeita uma subtarefa em um pacote, o pacote é movido de volta para o estado Expedição pendente. Se o pacote foi bloqueado por programação, o pacote também será desbloqueado para permitir a reatribuição do pacote.

Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço.

Como alterar um pacote

Você pode alterar um pacote depois de criá-lo. Se você quiser mudar uma subtarefa em um pacote, deverá remover a subtarefa do pacote antes de fazer mudanças. Os expedidores só podem adicionar tarefas no estado Expedição Pendente a pacotes. Tarefas nos estados Aceito, Trabalho em andamento, Cancelado, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto não podem ser removidas dos pacotes. Quando uma tarefa é removida de um pacote ou um agente rejeita uma tarefa que está em um pacote, a tarefa retorna para o estado Expedição Pendente. Você também pode desempacotar um pacote.

Tradução automática

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

Subtarefas em pacotes

A localização da subtarefa na posição de primeira ordem determina a localização do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, altere o local do pedido da subtarefa na primeira posição do pedido em vez do local do pedido do pacote.

Se você quiser mudar a duração do trabalho ou a hora de início programada de uma subtarefa em um pacote, remova a subtarefa do pacote e faça as mudanças. Em seguida, adicione a subtarefa de volta ao pacote.

Quando uma subtarefa é adicionada a um pacote, a validação ocorre e envia qualquer duração de trabalho ou mudanças de programação para o pacote. Se você não remover uma subtarefa antes de alterá-la e adicioná-la novamente, as mudanças não serão refletidas no pacote.

Interações com outros recursos

Assim como as tarefas de ordem de serviço, os pacotes de tarefas de ordem de serviço podem ser otimizados por rota, programados dinamicamente, recomendados por meio de recomendação de tarefa e alterados em Espaço do expedidor.

Otimização de Rota

Os expedidores podem usar a Otimização de rota para otimizar pacotes na programação de um agente usando os mesmos métodos usados para otimizar tarefas de ordem de serviço.

Quando você usa a Otimização de rota, os pacotes são considerados suas próprias tarefas e são otimizados como um todo junto com as tarefas individuais. Para habilitar a otimização de subtarefas em pacotes, os administradores podem alternar a propriedade (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*).

Agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico programa automaticamente tarefas de ordem de serviço e pacotes de tarefas de ordem de serviço para os agentes. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.

Para garantir que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico, os administradores podem habilitar a propriedade **Agrupamento dinâmico antes do agendamento dinâmico**(*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*).

Recomendação de tarefa inteligente

As recomendações de tarefa são mostradas somente para o pacote de tarefas, não para subtarefas em um pacote.

Se um pacote estiver bloqueado na programação, o pacote não será recomendado.

Espaço do expedidor

Arraste os pacotes diretamente para os cronogramas do agente.

Arraste os lados do pacote para estender ou reduzir a duração do trabalho do pacote.

Aplique a classificação de agente a pacotes e tarefas de ordem de serviço com base em habilidades, distância e peças.

Bloqueie e desbloqueie pacotes diretamente na exibição do calendário.

Consolide tarefas agrupadas e veja a localização do pacote na exibição do mapa.

Tradução automática

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

Planejamento de territórios

O agrupamento de tarefas considera os locais de início e término do agente na tabela **Planos de atributo da Agenda do agente** para o dia fornecido se o plug-in Planejamento de territórios estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o Planejamento de territórios.

Criar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Agrupe tarefas para permitir que os agentes rastreiem várias tarefas em uma tarefa de ordem de serviço em vez de individualmente. Minimize o tempo de viagem combinando visitas ao site não planejadas com manutenção programada.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao agrupar tarefas, observe as seguintes restrições:

- As tarefas devem estar no estado Expedição Pendente para serem adicionadas a um pacote.
- Não é possível adicionar pacotes a outro pacote.
- Você não pode adicionar tarefas de ordem de serviço que tenham dependências, precisem de uma equipe ou tenham uma janela de acesso fixa a um pacote.
- Tarefas do fornecedor não podem ser adicionadas a um pacote.
- Você não pode criar um irmão de um pacote que está em um pacote ou criar um irmão de uma tarefa que está em um pacote.
- As tarefas não podem ser bloqueadas na programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Selecione as tarefas que você deseja agrupar.
3. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...**.
4. Selecione **Criar pacote**.

Resultado
O pacote é adicionado à lista Meus pacotes.

Adicionar ou remover tarefas de um pacote de tarefas de ordem de serviço

Adicione tarefas relevantes a um pacote de tarefas de ordem de serviço ou remova tarefas se o pacote se tornar grande demais para ser gerenciado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você adiciona tarefas a um pacote, o número de ordem atribuído às tarefas continua sequencialmente, mesmo que você remova a tarefa de prioridade mais alta do pacote. Por exemplo, se você remover a tarefa da posição de primeira ordem e adicionar uma tarefa, a nova tarefa será posicionada por último na ordem, depois de todas as tarefas existentes.

Ao adicionar tarefas a pacotes, observe as seguintes restrições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas não podem ser bloqueadas na programação.
- As tarefas não podem fazer parte de outro pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o pacote de tarefas de ordem de serviço do qual você deseja adicionar ou remover tarefas.
4. Selecione a guia **Tarefas agrupadas**.
5. Adicione uma tarefa ao pacote ou exclua uma tarefa do pacote.
   - Para adicionar uma tarefa, selecione **Adicionar**, selecione a tarefa e **Adicionar**.
   - Para remover uma tarefa, selecione-a e clique em **Remover**.

Atribuir um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atribua pacotes de tarefas de ordem de serviço para que os agentes possam planejar seu trabalho com eficácia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você atribui um pacote, a duração do trabalho é calculada adicionando as durações de trabalho e os tempos de viagem de todas as tarefas do pacote ao tempo de viagem do primeiro local da tarefa. As mudanças na duração devido à adição ou remoção de tarefas de um pacote ou à mudança da duração de uma tarefa atualizam automaticamente o tempo de duração do pacote.

Alterar o valor do campo **Atribuir a** em um pacote muda a atribuição de todas as tarefas em um pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Arraste o pacote que você deseja atribuir à linha e à coluna de tempo do agente disponível desejado.

Resultado
As tarefas do pacote são adicionadas à fila do agente para aceitação ou rejeição.

Como alterar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atualize um pacote de tarefas de ordem de serviço com todas as mudanças para que os agentes e expedidores permaneçam sincronizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **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.

3. Selecione **Meus pacotes**.
4. Selecione o pacote que você deseja mudar.
5. Faça as mudanças desejadas.
   Consulte Serviço de campo Campos de agrupamento de tarefas para obter informações sobre os campos que você pode mudar.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Alterar a ordem das subtarefas em um pacote

Altere a ordem das subtarefas em um pacote se quiser que as subtarefas sejam concluídas em uma ordem diferente da atribuída originalmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Lista**.
3. Selecionar **Expedição** > **Meus pacotes**.
4. Selecione o pacote que você deseja reordenar.
5. Selecione **Tarefas agrupadas**.
6. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para selecionar o número da ordem da subtarefa que você deseja reordenar.
7. Insira um novo número de pedido.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Desagrupar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Desagrupe os pacotes de ordem de serviço se quiser agrupar as subtarefas de forma diferente ou dividir o trabalho de outra forma.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você desempacota um pacote de tarefas de ordem de serviço, o pacote de tarefas de ordem de serviço entra em um estado Cancelado. Todas as tarefas de ordem de serviço permanecem atribuídas ao mesmo agente e são programadas sucessivamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o pacote.
4. Selecione **Desagrupar**.

Tradução automática

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

Gerenciamento de agentes e tarefas do Workforce

O Workforce é uma aplicação configurável que permite que qualquer usuário com a função wm_basic acesse e exiba facilmente os cronogramas dos agentes, o calendário da equipe e o mapa a partir de um local centralizado.

Os gerentes podem exibir cronogramas de agentes, criar eventos pessoais, exibir o histórico de localização dos agentes e exibir tarefas em um mapa. Os agentes também podem exibir cronogramas e criar eventos pessoais.

Mudar exibições no Workforce

Alternar entre as exibições de grupo de atribuição e território no Workforce ajuda a simplificar o planejamento e o gerenciamento eficiente de tarefas e recursos da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_basic

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
   - Se a Otimização da força de trabalho estiver instalada e ativada, os gerentes poderão navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de engrenagem.
3. No campo **Mostrar recursos por**, selecione **Grupo de atribuição** ou **Território**.
   Se **Território** não estiver listado no campo **Mostrar recursos por**, peça ao administrador para verificar se o Planejamento de territórios de serviço de campo está configurado corretamente.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de territórios

Propriedades do sistema do Workforce

Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

Configurar um grupo de atribuição padrão no calendário da equipe

Defina um grupo de atribuição como padrão para acessá-lo prontamente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sempre que você faz login no calendário da equipe, os agentes do grupo de atribuição padrão são exibidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de configurações. ( )
3. Na lista Grupo padrão, selecione um grupo que você deseja definir como 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.

4. Clique em **Salvar**.
   Sempre que você faz login no **Workforce**, os agentes do grupo de atribuição padrão são exibidos.

> **Nota:**
> Se o grupo de atribuição padrão for removido, a lista de agentes mostrará os usuários do primeiro grupo na lista exibida em ordem alfabética.

Configurar um território padrão no calendário da equipe

Defina um território específico como padrão para acessá-lo prontamente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que você faz login no calendário da equipe, o território padrão é exibido.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
   - Se a Otimização da força de trabalho estiver instalada e ativada, os gerentes poderão navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de engrenagem.
3. No campo **Territórios padrão**, selecione o território que você deseja definir como padrão.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Sempre que você faz login no **Workforce**, o território padrão é exibido.

Como usar o calendário da equipe

O calendário da equipe lista os agentes do grupo selecionado e exibe as tarefas de ordem de serviço atribuídas a cada agente. Ele também exibe outros eventos, como tarefas de caso, compromissos e folgas pessoais.

O calendário exibe informações por dia, dia útil ou semana. Na exibição semanal, o dia atual é realçado em azul. Os botões no cabeçalho do calendário permitem pesquisar agentes, alternar exibições e voltar ou avançar no tempo. Você pode selecionar uma data ou intervalo de datas específico ou clicar **em Hoje** para selecionar a data atual.

Os usuários de serviço de campo com a função wm_basic têm acesso ao calendário da equipe, onde podem exibir uma lista de agentes junto com as tarefas de ordem de serviço e eventos atribuídos a cada agente.

Os usuários também podem personalizar as configurações para definir grupos padrão e uma exibição inicial padrão. No painel lateral direito, os usuários também podem:

- Veja um resumo dos detalhes de uma tarefa ou recurso selecionado
- Use filtros de recursos para exibir agentes ou habilidades específicas
- Personalizar eventos exibidos no calendário
- Criar eventos

Tradução automática

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

Com base nas permissões de visibilidade do grupo, os agentes podem exibir a lista dos membros do grupo e os cronogramas dos membros do grupo.

Um administrador pode configurar os eventos mostrados no Calendário da equipe navegando até **Tudo** > **Cronogramas de agentes** > **Configuração de evento**

Gerenciamento de agentes e grupos de agentes no calendário da equipe

Exiba eventos de agente, adicione eventos para agentes e pesquise agentes e grupos de agentes usando o calendário da equipe. Você também pode adicionar ou editar habilidades do agente.

Exibir um perfil de agente

Um perfil de agente exibe as informações pessoais do agente, bem como o status de trabalho, a programação, o local e o fuso horário. Exiba o perfil do agente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem exibir a lista dos membros do grupo e os cronogramas atuais com base na configuração de visibilidade do grupo.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione **Programação** na lista Controles de exibição.
3. Para visualizar o perfil de um agente, clique no ícone de informações na lista de agentes.
   O painel pop-over exibe as informações do agente.
4. Um agente pode atualizar seu próprio perfil clicando no ícone de ações de estouro e abrir o registro ou clicar em seu nome.

   a. No formulário, edite ou adicione informações conforme apropriado:

Formulário de perfil do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
Status do agente de trabalho	O status de trabalho do agente quando ele atualiza a tarefa de ordem de serviço.
Na hora programada	A programação real do agente em relação à programação planejada para executar a tarefa de ordem de serviço.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Telefone residencial	Número de telefone residencial do agente.
Telefone celular	Número de telefone celular do agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial 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.

Campo	Descrição
Foto	Foto do agente. Para carregar a foto, clique em **Clique para adicionar...**, selecione a foto e clique em **OK**.
Local	Endereço físico onde o agente está localizado.
Fuso horário	Fuso horário em que o agente está localizado.

b. Clique em **Salvar**.

Atualizar o perfil de um agente

Atualize turnos, habilidades, cronogramas, parâmetros de trabalho e tarefas de ordem de serviço para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
2. Selecione **Programação** na lista Controles de exibição.
3. Selecione um nome de agente.
   A visualização do perfil do agente é exibida.
4. Para adicionar ou editar habilidades do agente:

   a. Clique no nome do agente.

   b. Na lista relacionada **Habilidades**, adicione novas habilidades ou edite as habilidades existentes para o agente.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novas habilidades	**i.** Clique em **Nova**. **ii.** No campo **Nome**, insira um nome de habilidade. **iii.** No campo **Descrição**, insira a descrição da habilidade. **iv.** Clique em **Enviar**.
Editar habilidades existentes	**i.** Clique em **Editar**. **ii.** Adicione habilidades da coluna **Disponível** à **Selecionada**. **iii.** Clique em **Salvar**.

   A habilidade selecionada é adicionada à lista **Habilidades** no perfil do usuário.

5. Para exibir ou modificar uma programação de 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.

a. Na lista relacionada de **Cronogramas do agente**, siga um destes procedimentos:

- Para exibir uma programação de agente, selecione um registro de programação.
- Para adicionar uma nova programação para o agente, clique em **Novo**.
- No formulário **Programação de trabalho do agente**, preencha os campos conforme necessário:

Campo	Descrição
Da data	A data de início da programação de trabalho do agente.
Até a data	A data de término da programação de trabalho do agente.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Nome da programação de trabalho.
Tipo	O tipo da programação.

6. Para adicionar parâmetros de trabalho:

a. Na lista relacionada **Parâmetros de trabalho**, clique em **Novo**.

b. No formulário **Parâmetros de trabalho**, preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Usuário	Nome do agente.
Unidade de distância	Selecione **Milhas** ou **quilômetros**.
Viagens fora do horário comercial	Selecione **Sim** ou **Não**.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Raio máximo de pesquisa da peça	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros). O valor padrão é 80 quilômetros. **Nota:** A tela do mapa do depósito na aplicação Now Mobile Agent exibe a distância em quilômetros.

O raio máximo de deslocamento é considerado como o raio de trabalho do agente para atribuir as tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, no formulário de ordem de serviço ou no agendamento dinâmico. Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio entre o local da tarefa e o local do agente.

7. Clique em **Enviar**.

Criar um evento pessoal

Permita que agentes e gerentes programem eventos com eficiência, incluindo folgas e compromissos, por meio do Workforce. Além disso, os gerentes têm a capacidade de organizar reuniões e programar folgas e treinamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_agent, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes só podem criar eventos pessoais para si próprios, enquanto os gerentes podem criar eventos para qualquer pessoa que gerenciem.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
   - Se a Otimização da força de trabalho estiver instalada e ativada, navegue até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.
2. Clique no ícone **Gestão de eventos** no painel lateral direito.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique em **Salvar.**

Tópicos relacionados

Exibir eventos pessoais no calendário da equipe

Exibir eventos pessoais no calendário da equipe

Exiba eventos, como folgas do agente, compromissos do agente e reuniões usando o Workforce.

Antes de Iniciar
Um administrador deve Configurar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe.

Função necessária: wm_basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/1040423962?h=290bc44ac6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone **Calendários** no painel lateral contextual.

> **Nota:**
> Este recurso não é compatível quando a Otimização da força de trabalho para serviço de campo está instalada e habilitada. Para criar tipos de evento usando o WFO, consulte Criar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

3. Use os comutadores de alternância para exibir o tipo de evento especificado no calendário da equipe.
   Os tipos de evento a seguir podem ser alternados para exibição no calendário da equipe.
   - Evento — Compromisso
   - Evento — Excluído

Tradução automática

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

- Evento — Reunião
- Evento — Outro
- Evento — Telefone
- Evento — Folga
- Tarefas de ordem de serviço
- Programação de trabalho

O tipo de evento selecionado está visível no calendário da equipe.

Tópicos relacionados

Configurar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe

Usando o mapa

O mapa exibe informações do agente e as tarefas atribuídas a ele. Os usuários do serviço de campo podem pesquisar e exibir informações sobre agentes em seus grupos atribuídos e o status das tarefas em sua área.

Para acessar o mapa, selecione **Mapas** na barra de ferramentas **Força de trabalho** no Calendário da equipe.

O mapa usa ícones para exibir:

- Status da tarefa
- Status do agente
- Locais do recurso
- Local residencial do agente
- Locais do grupo de atribuição
- Locais da tarefa

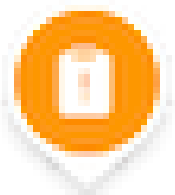
Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	O local de um agente.
	O agente está em seu local inicial.
	Vários agentes estão neste local.

Tradução automática

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

Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Uma tarefa é aceita, atribuída ou programada.
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída é exibida ao exibir a rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.
	Uma tarefa está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Várias tarefas estão no estado de expedição ou rascunho pendente.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.

Tradução automática

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

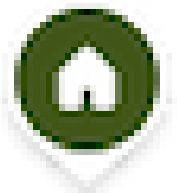
Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de ordem de serviço está concluída.
	Várias tarefas foram concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.

Tradução automática

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

Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial do agente.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.

Tradução automática

Exibir local do agente e atribuir tarefas a agentes

Exiba a localização dos agentes em seu grupo de atribuição para que você possa atribuir agentes a tarefas próximas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Workforce**.
2. Selecione **Mapa** na lista Controles de exibição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Exiba detalhes sobre tarefas ou agentes clicando nos ícones relacionados.
4. Para atribuir ou reatribuir uma tarefa de ordem de serviço, abra uma tarefa e adicione o agente que você deseja que trabalhe na tarefa ao campo **Atribuído a**.

Exibir mapa do histórico de localização do agente

Acesse um mapa histórico dos locais dos agentes de serviço de campo para rastrear e analisar suas atividades ao longo do tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de serviço de campo têm a capacidade de exibir e monitorar seu próprio histórico de locais. Da mesma forma, os gerentes podem acessar e rastrear o histórico de localização dos agentes que supervisionam.

Procedimento
1. Navegue até **Força de trabalho**.
   - Gerentes, naveguem até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de histórico de localização no cartão do agente.
   O **Mapa de histórico de localização do agente** destaca as localizações rastreadas do agente na data selecionada.
3. Selecione um marcador para abrir um registro de histórico de geolocalização.
   O registro de dados aparece com detalhes como usuário, local, latitude, longitude, carimbo de data/hora do local, duração, tarefa e descrição da ação da tabela de histórico de geolocalização.

Nota:
O número da tarefa de ordem de serviço aparecerá se a atividade do agente for uma tarefa. Você pode abrir o registro da tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes.

Atribuição de tarefas de vários dias a agentes

Com a capacidade de agendamento de tarefas de vários dias Serviço de campo, você pode programar tarefas de ordem de serviço que abrangem várias entradas de programação ou dias.

A programação de tarefas de vários dias permite que os expedidores atribuam tarefas de ordem de serviço, abrangendo várias entradas de programação para agentes ou equipes dentro das horas de trabalho definidas. Se eles estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa. Os programadores de tarefas podem dividir os slots de trabalho uniformemente ao longo do dia depois de considerar a duração da tarefa, as horas de trabalho e de folga dos recursos e a disponibilidade de recursos durante toda a duração da tarefa. As tarefas podem ser atribuídas ao mesmo agente ou equipe por vários dias ou semanas, ignorando a pausa e outras horas não úteis de sua programação.

Este recurso oferece suporte a métodos de agendamento manual e dinâmico para atribuir tarefas de ordem de serviço a um agente ou a uma equipe usando Now Platform e Espaço do expedidor.

Serviço de campo A Programação de tarefas de vários dias usa o valor da propriedade `com.snc.wm.wo.task_window_days` para calcular a data de término estimada da tarefa com base na programação de um agente ou equipe 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.

Os exemplos a seguir ilustram a programação de vários dias.

Example: Programar uma tarefa no mesmo dia

Duração da tarefa: quatro horas, Agenda do agente: 08:00-17:00, Pausa para almoço excluída: 12:00-13:00.

O programador exclui horas de pausa da programação de trabalho do agente ao programar a tarefa. Portanto, a tarefa está programada para iniciar às 10:00 e terminar às 15:00. no mesmo dia, incluindo vários cronogramas de trabalho de duas horas cada e horas antes e após o intervalo da programação do agente.

Example: Programar uma tarefa ao longo de vários dias

Duração da tarefa: 20 horas, Agenda do agente: 08:00-17:00, Pausa para almoço excluída: 12:00-13:00.

O programador exclui horas de pausa da programação de trabalho do agente ao programar a tarefa. Portanto, a tarefa está programada para iniciar na segunda-feira às 10h e terminar na quarta-feira às 12h, incluindo vários cronogramas de trabalho que duram três dias. Cada programação de trabalho é estimada em quatro horas, incluindo as horas pré e pós-pausa da programação do agente.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo a programação de tarefas de vários dias

Atribuir tarefas de vários dias a agentes

Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes em Espaço do expedidor

Atribuir tarefas de vários dias a agentes

Atribua uma tarefa de ordem de serviço que requer vários cronogramas ou dias para concluir o trabalho a um agente de serviço de campo. Essa capacidade evita a criação de mais de uma tarefa para o mesmo trabalho.

Antes de Iniciar
Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deverá ter sido atribuída ao agente. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para agentes.

Nota:
Se a programação do agente não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias a uma equipe, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes.

Este procedimento explica como você pode atribuir uma tarefa de vários dias a um agente usando Now Platform. Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias usando Espaço do expedidor, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa desejada para atribuição.
3. Marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas de programação** se ela ainda não estiver marcada.
4. Atribua a tarefa.
   O sistema calcula a data de término estimada da tarefa com base na programação do agente selecionado.

Resultado

A programação de tarefas que abrange várias entradas de programação, dias ou semanas é atribuída a um agente.

Programar e atribuir equipamentos a tarefas e equipes

A atribuição de equipamento a uma tarefa de ordem de serviço garante que as equipes ou agentes atribuídos estejam devidamente preparados para a tarefa.

Um administrador deve instalar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). A programação de recursos é adicionada à instância e os expedidores podem atribuir equipamentos às equipes.

Para obter informações sobre como configurar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling, consulte Configurando a programação de recursos.

Os expedidores podem atribuir equipamentos e recursos a equipes ou tarefas.

- Atribua equipamentos a equipes planejadas.
- Atribua equipamentos a equipes de tarefas.
- Atribua equipamentos a grupos.

Os líderes de equipe podem usar o aplicativo Now Mobile Agent para modificar suas equipes ou gerenciar suas tarefas. Para obter mais informações, consulte Equipe em Mobile Agent.

- Adicione, remova ou troque membros da equipe planejados.
- Adicione ou remova equipamentos e agentes de acordo com os requisitos de recursos da tarefa.

Interações com outros recursos

Habilidades

Administradores devem garantir que somente funcionários qualificados, certificados ou treinados sejam atribuídos ao equipamento. Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades a uma instância de equipamento.

Acompanhamento de geolocalização

Os campos de latitude e longitude (posição) do equipamento serão atualizados de acordo com o status e a localização do líder da equipe. Se o acompanhamento geográfico estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada com base nas atualizações posicionais do líder da equipe. Se o acompanhamento geográfico não estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada para o local da tarefa no início do trabalho. A posição é limpa depois que o equipamento é submetido a check-in.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Configurando a programação de recursos

Atribuir equipamento a uma equipe planejada

Atribua equipamentos a uma equipe planejada para garantir que ela tenha ferramentas para suas tarefas de ordem de serviço. Os expedidores podem atribuir equipamentos por meio de Now Platform ou Espaço do expedidor. Os líderes da equipe podem atribuir equipamentos ou modificar suas equipes por meio da aplicação Now Mobile Agent.

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do Now Platform

Atribua equipamentos a uma equipe planejada por meio de Now Platform. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe planejada para adicionar equipamentos.
3. Na lista relacionada **Equipamento**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Membro da equipe

Campos	Descrição
Equipamento	A instância do equipamento.
Vigente a partir de	Data de início efetivo para a qual o equipamento está atribuído.
Vigente até	Data de término efetiva até a qual o equipamento está atribuído.
Ativo	Opção que determina se esta instância está ativa e aparecerá no calendário do expedidor.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondem ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio de Espaço do expedidor

Atribua equipamento a uma equipe planejada por meio de Espaço do expedidor. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor**.
3. Use o calendário do expedidor ou a barra lateral do calendário do expedidor para adicionar equipamentos a uma equipe.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondem ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do aplicativo Now Mobile

Atribua equipamentos a uma equipe planejada por meio da aplicação Now Mobile Agent. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_crew_leader

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Toque em **Equipamento**.
4. Toque em **Adicionar equipamento**.
5. Selecione o equipamento.
6. Toque em **Enviar**.

Atribuir equipamento a uma equipe de tarefa

Atribua equipamentos a uma equipe de tarefa ad hoc para garantir que ela tenha as ferramentas necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Observe os seguintes requisitos para atribuir o equipamento:

- A tarefa de ordem de serviço já deve ter uma equipe de tarefa atribuída. Para obter mais informações, consulte Criar equipes ad hoc no Espaço do expedidor.
- A tarefa de ordem de serviço já deve ter requisitos de recurso. Para obter mais informações, consulte Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Designado da tarefa

Campos	Descrição
Requisito	Nome do requisito de recurso que esta atribuição aborda.
Tipo de recurso	Deve ser definido como **Equipamento**.
Equipamento	A instância do equipamento a ser atribuída.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Na página da equipe da tarefa, o equipamento aparece na guia **Designados da tarefa**.

Atribuir uma instância de equipamento a grupos

Atribua instâncias de equipamento a grupos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua instâncias de equipamento a grupos para permitir que o expedidor interaja com a instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione a instância do equipamento.
3. Na lista relacionada **Grupos**, clique em **Editar...**.
4. Selecione grupo(s) no campo **Coleção**.
5. Mova os grupos selecionados para o campo **Lista de grupos**.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
A instância do equipamento será atribuída aos grupos selecionados.

Criar um cronograma de manutenção para uma instância de equipamento

Crie uma programação para manutenção regular ou tempo de inatividade para uma instância de equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione uma instância.
3. Na lista relacionada **Eventos de recursos**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Eventos do recurso

Campos	Descrição
Recurso	Nome da instância do equipamento.
Tipo	Tipo de evento de recurso. ○ Tempo de inatividade ○ Manutenção
Programação	Programe para este tempo de inatividade ou manutenção.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A programação aparece na lista relacionada **Eventos de recursos** e em Espaço do expedidor.

Permitir que prestadores de serviço façam lances em ordens de serviço e tarefas

O mercado de serviço de campo otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.

Com o mercado de serviço de campo, você pode publicar tarefas no mercado. Os prestadores de serviço podem usar seus dispositivos móveis para responder a essas solicitações. Isso facilita o gerenciamento de tarefas em qualquer lugar.

Envio por push de uma solicitação para Serviço de campo o mercado

Crie uma solicitação de mercado e envie para prestadores de serviços usando Serviço de campo o mercado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace.

A tarefa de ordem de serviço deve ter o sinalizador de tarefa do mercado definido como verdadeiro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar tarefas para prestadores de serviços no Serviço de campo Marketplace. O procedimento a seguir é concluído usando Playbooks.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione o ícone **Mais ações** ( ).
4. Selecione **Enviar por push para o mercado**.
5. Selecione um **Método de compromisso**.
6. Insira uma hora **de início** e **de término** para a solicitação.
   Os campos de início e término definem a duração em que a tarefa está disponível no mercado. Os valores padrão são baseados nos campos de lead time e duração do método de compromisso selecionado.
7. Selecione os prestadores de serviço que podem responder à solicitação.
8. Selecione **Solicitação por push**.

Resultado

A solicitação é enviada aos prestadores de serviços. Os prestadores de serviço podem responder com estimativas de tempo ou custo, dependendo da configuração. Para obter mais informações, consulte Criar um método de compromisso do marketplace.

O que Fazer Depois

Depois de receber uma resposta, revise as respostas para atribuir a tarefa a um prestador de serviço ou responda com outras consultas. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo Marketplace.

Adicionar um prestador de serviço aos participantes do mercado após o envio por push

Use o botão Adicionar prestador de serviço para adicionar um prestador de serviço qualificado à lista de participantes do mercado quando uma tarefa de ordem de serviço já tiver sido enviada para o mercado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace.

A tarefa de ordem de serviço já deve ter sido enviada por push para o mercado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço que já foi enviada por push.
3. Em **Participantes do mercado**, selecione o botão Adicionar prestador de serviço e escolha o prestador de serviço que você deseja adicionar à lista de participantes qualificados do mercado.

Resultado

O prestador de serviço selecionado foi adicionado à lista qualificada de participantes do mercado.

Como responder a uma solicitação no Serviço de campo Marketplace

Responda ou recuse solicitações no Serviço de campo Marketplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace.

O atendimento de solicitações no mercado de serviço de campo só está disponível por meio da experiência Mobile. Isso requer o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procedimento

1. Navegue até **Mercado**.
2. Em uma resposta pendente, escolha uma das seguintes opções:

Nota:
As opções de seleção variam de acordo com a configuração do solicitante.

Opção	Descrição
Responder	Permite que você responda com estimativas de tempo, estimativas de custo ou outras anotações e comentários. O solicitante pode conceder a tarefa a você.
Aceitar	Aceita a solicitação. O solicitante pode conceder a tarefa a você.
Recusar	Recusa a solicitação. A solicitação é removida de suas respostas pendentes.

Resultado
Depois de responder ou aceitar, o solicitante decide a quem conceder a tarefa. Se recusada, a solicitação será removida das respostas pendentes.

O que Fazer Depois
Aguarde o fechamento da janela de solicitação. Se você quiser cancelar a solicitação, consulte Retirar de uma solicitação no mercado de serviço de campo.

Retirar de uma solicitação no mercado de serviço de campo

Retirar de uma solicitação à qual você respondeu no Mercado de trabalho de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

O atendimento de solicitações no mercado de serviço de campo só está disponível por meio da experiência Mobile. Isso requer o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se não houver agentes suficientes disponíveis ou se houver outros problemas, você poderá retirar-se de uma solicitação aceita ou respondida anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Mercado** > **Solicitações enviadas**.
2. Na solicitação selecionada, selecione **Retirar**.

Resultado

Sua resposta foi retirada da solicitação. A solicitação foi removida de suas respostas.

Atribuir uma tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo Marketplace

Revise as respostas do prestador de serviço e atribua a tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo mercado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace.

A tarefa deve ser enviada por push para o mercado primeiro. Para obter mais informações, consulte Envio por push de uma solicitação para Serviço de campo o mercado.

.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Revise as respostas e atribua a um prestador de serviço.
   - Selecione uma resposta para revisar os detalhes enviados pelo prestador de serviço.
   - Selecione **Fechar janela de resposta** para parar de solicitar do mercado e decidir sobre um prestador de serviço.
4. Selecione um prestador de serviço.
5. Selecione **Atribuir tarefa**.

Usar o fluxo de avaliação de resposta

Use o fluxo de avaliação de resposta para definir os critérios para avaliar automaticamente as respostas do prestador de serviço.

Isso define os critérios para avaliar as respostas do prestador de serviço. Este subfluxo avalia as respostas recebidas dos executantes e usa uma única resposta como entrada e executa os cálculos necessários com base nela.

Qualquer valor inserido no fluxo de avaliação de resposta deve ser um subfluxo.

Nota:
O subfluxo deve aceitar somente a resposta como entrada.

Existem duas opções padrão para o fluxo de avaliação de resposta:

- Substituir duração da espera - Substitui automaticamente a duração da espera especificada quando um lance está sendo enviado gressivamente. Em cenários em que o primeiro prestador de serviço responde antes do tempo de espera, essa configuração ignorará o tempo de espera restante e continuará imediatamente com o envio da

Tradução automática

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

próxima solicitação. Esse processo continua até que o lance seja atribuído ou não haja executantes para atribuição, o que ocorrer primeiro.

- Atribuição automática - atribui automaticamente o lance ao primeiro prestador de serviço qualificado a aceitar.

Nota:
Os clientes podem criar seus próprios subfluxos para avaliar as respostas.

Exibir histórico de programação de tarefas de ordem de serviço

Exiba o histórico do método de programação das tarefas de ordem de serviço atribuídas e programadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba o histórico de programação da tarefa de ordem de serviço com os seguintes detalhes:

- Agente de serviço de campo atribuído.
- Método de programação usado para atribuir a tarefa de ordem de serviço, como recomendação de tarefa inteligente, agendamento dinâmico ou atribuição manual.
- Data e hora da atribuição, não atribuição ou reatribuição.

Nota:
Quando um mecanismo de agendamento automatizado entra em conflito com a atribuição manual de uma tarefa de ordem de serviço, a atribuição manual tem a prioridade. Além disso, as tarefas de ordem de serviço podem exigir revisão porque há um conflito ou reserva dupla que ocorreu em processos de agendamento manuais e automatizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa cujo histórico de programação você deseja exibir.
3. Clique na guia **Histórico de programação da tarefa de ordem de serviço**.

Resultado
As atribuições de tarefa de ordem de serviço com o método de programação são exibidas.

Gerenciar compromissos

Reservar, reagendar e cancelar compromissos para serviços disponíveis.

Com o recurso de Agendamentos, os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e reservar um compromisso de serviço no portal de serviços.

Agentes e expedidores também podem marcar compromissos em nome dos clientes. Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas de ordem de serviço, dependendo do tipo de serviço. Compromissos reservados podem ser reprogramados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na 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.

O sistema considera as regras de capacidade e reserva do módulo Gestão de capacidade, pois ele apresenta slots disponíveis para reservar novos compromissos ou reprogramar os existentes. Para obter mais informações, consulte Gestão de capacidade e reservas.

Tópicos relacionados

Componentes de agendamentos

Configurando Agendamentos

Gerenciar compromissos em nome de um cliente

Agentes e expedidores podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos em nome dos clientes.

Agentes e expedidores podem gerenciar compromissos em nome de um cliente em uma ordem de serviço, tarefa de ordem de serviço ou no CSM espaço configurável.

Compromissos reservados podem ser reprogramados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.

Gerenciar compromissos de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Expedidores e agentes podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço em nome de um cliente.

Selecione uma janela de Compromisso

Para reservar ou reprogramar um compromisso de um serviço, use a janela pop-up Selecionar compromisso. Para ver quais intervalos de tempo estão disponíveis, escolha o dia e a hora preferenciais e envie sua solicitação de compromisso.

Na janela pop-up Selecionar Compromisso, consulte a disponibilidade de compromisso com base nas configurações criadas para a aplicação e o serviço selecionado. Essa configuração pode incluir:

- Se a janela mostra os compromissos disponíveis em uma exibição de dia ou semana
- A duração das janelas de compromisso (por exemplo, duas horas).
- Os horários de início e término das janelas de compromisso.
- Configuração de recomendação para calendário de reserva de compromisso sísmico e recomendação de slot de reserva de compromisso.
- O número de compromissos disponíveis todos os dias.

Nota:
Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário, a janela de agendamentos exibe um relógio de 12 horas ou 24 horas.

Um campo somente leitura na parte superior da janela exibe o dia ou a semana selecionados no momento. Use as setas ou o ícone de calendário na parte superior da janela para exibir datas diferentes. As janelas de compromisso indisponíveis são esmaecidas e não podem ser selecionadas.

Se você tiver habilitado o calendário de reserva de compromisso sísmico e as recomendações de slot de reserva de compromisso, verá uma janela de seleção comum em todas as interfaces. O calendário de reserva de compromisso sísmico adiciona uma faixa **Recomendado** para sugerir slots de compromisso.

O fuso horário usado para o compromisso é exibido no canto inferior da janela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o local selecionado para o serviço tiver um fuso horário associado, esse fuso horário será usado.
- Se o local não tiver um fuso horário associado e o usuário atual tiver, o fuso horário do usuário será usado.
- Se o local e o usuário atual não tiverem um fuso horário associado, o fuso horário do sistema será usado.

Tópicos relacionados

Personalizar o formato de hora do sistema

Reservar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem reservar compromissos para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Você deve ativar e definir a configuração da ordem de serviço de campo e a configuração da tarefa de serviço de campo para reservar um compromisso para a ordem de serviço e as tarefas de ordem de serviço, respectivamente. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Expedidores e agentes podem clicar em "Reservar compromisso" na ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem de serviço. Este botão aparece no formulário depois que a ordem de serviço é qualificada.

Nota:
O recurso Reservar compromisso não estará disponível para ordens de serviço se a tarefa de ordem de serviço relacionada for atribuída a um grupo ou agente externo, ou se um compromisso já estiver reservado para uma das tarefas de ordem de serviço na ordem de serviço. Da mesma forma, o recurso não estará disponível para uma tarefa de ordem de serviço se um compromisso já estiver reservado para a ordem de serviço relacionada.

Procedimento

1. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
   - Se você quiser reservar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço**e abra uma ordem de serviço.
   - Se você quiser reservar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Tarefa de ordem de serviço**e abra uma tarefa de ordem de serviço.

   Nas páginas de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço, o campo **Modelo** indica o serviço para o qual você está reservando um compromisso. Para reservar um compromisso, o modelo deve ter uma configuração de serviço ativa.
2. Selecione **Reservar compromisso**.
   Esta janela pop-up Selecionar compromisso exibe os compromissos disponíveis para um único dia ou para uma semana. Se não houver compromissos disponíveis, selecione um dia ou semana diferente.
3. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir o dia ou a semana desejados.
   Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou a semana selecionados são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o intervalo de tempo desejado e selecione **Selecionar**.
   O compromisso é criado para a data e hora selecionadas.

Resultado

Os campos **Início da janela** e **Término da janela** na tarefa de ordem de serviço são atualizados com as horas de início e término do compromisso selecionado. O campo **Duração de trabalho estimada** é atualizado com a duração do intervalo de tempo do compromisso selecionado.

Reagendar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem reprogramar compromissos para os clientes a fim de expedir o agente para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Defina a **configuração da ordem de serviço de campo** para reservar um compromisso para ordens de serviço e **a configuração da tarefa de serviço de campo** para reservar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um expedidor ou um agente pode reprogramar um compromisso para um cliente a partir de uma ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se o horário atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço ou uma tarefa de ordem de serviço.
   - Para reprogramar um compromisso de uma ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**e selecione a ordem de serviço desejada.
   - Para reprogramar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
2. Clique em **Reagendar compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   A janela pop-up Selecionar Compromisso exibe o dia e a hora selecionados do compromisso atual.
3. Selecione um dia e intervalo de tempo de compromisso diferentes e clique em **Selecionar**.
   A data e a hora do compromisso são atualizadas. Clique no link na mensagem de informações para exibir os detalhes do compromisso.

   O reagendamento de um compromisso aciona um e-mail de remarcação de compromisso para o cliente.

Cancelar um compromisso de um cliente

Expedidores e agentes podem cancelar compromissos para os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um expedidor ou um agente pode cancelar um compromisso para um cliente de uma ordem de serviço. Os detalhes do compromisso programado aparecem no formulário de ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se o horário atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra o formulário de ordem de serviço.
3. Clique em **Cancelar compromisso**.

Nota:
Se necessário, configure o formulário de ordem de serviço e adicione o botão **Cancelar compromisso**.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso programado foi cancelado.

Gerenciar compromissos no CSM espaço configurável

Agentes e expedidores podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos em nome dos clientes para as ordens de serviço associadas.

Reservar compromisso de ordem de serviço no espaço configurável CSM

Marque um compromisso para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço associada para enviar um agente para resolver o problema do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Defina a **configuração da ordem de serviço de campo** para reservar um compromisso para ordens de serviço e **a configuração da tarefa de serviço de campo** para reservar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Lista ( ).
3. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem 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.

- Para reservar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**e selecione a ordem de serviço desejada.
- Para reservar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Criado por mim**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.

4. Para reservar um compromisso:
   a. Clique em **Reservar compromisso**.
   b. Na caixa de diálogo **Agendar compromisso**, exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.
   c. Clique em **Programar**.

A aplicação reserva um compromisso para a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço, dependendo da sua seleção.

Tópicos relacionados

Reprogramar compromisso de ordem de serviço no CSM espaço configurável

Cancelar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Reprogramar compromisso de ordem de serviço no CSM espaço configurável

Reagende o compromisso de uma ordem de serviço associada para despachar o agente para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Defina a **configuração da ordem de serviço de campo** para reservar um compromisso para ordens de serviço e **a configuração da tarefa de serviço de campo** para reservar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Listas ( )
3. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
   - Para reprogramar um compromisso de uma ordem de serviço, navegue até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**e selecione a ordem de serviço desejada.
   - Para reprogramar um compromisso de uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Criado por mim**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
4. Para reagendar um compromisso:
   a. Clique **em Reagendar compromisso**.
   b. Na caixa de diálogo **Reagendar compromisso**, exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.
   c. Clique em **Reprogramar**.

A aplicação reagenda um compromisso para a ordem 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.

Cancelar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Cancele um compromisso para o cliente de uma ordem de serviço. O cancelamento de um compromisso cancela a ordem de serviço associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Nota:
Se necessário, ative a configuração da ação de IU Cancelar compromisso para adicionar o botão Cancelar compromisso.

Procedimento

1. Clique no ícone Lista ( )
2. Navegue até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**.
3. Selecione a ordem de serviço para a qual você deseja cancelar um compromisso.
4. Clique em **Cancelar compromisso**.
   A aplicação cancela o compromisso e a ordem de serviço associada.

Gerenciar compromissos como cliente

Gerencie compromissos de um serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Os clientes podem reservar, reagendar ou cancelar compromissos. Reservar um compromisso no portal cria uma ordem de serviço para o serviço selecionado. Os clientes também podem reservar compromissos para a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço existente no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Reservar um compromisso como cliente

Marque um compromisso para um serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: approval_booking_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço para o serviço selecionado. Depois que o compromisso é confirmado e a ordem de serviço é programada, o cliente recebe um e-mail de confirmação com os detalhes do compromisso.

Nota:
Os agendamentos para tarefas de ordem de serviço não são compatíveis com o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Você só pode reprogramar compromissos existentes para tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
3. Em Categorias, selecione **Serviços**.
4. Selecione um serviço que requer um compromisso na lista de serviços.
5. Se necessário, insira uma descrição detalhada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique no ícone de calendário no campo **Compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar Compromisso.
   Esta janela exibe os compromissos disponíveis por dia ou por semana.
7. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir um dia ou semana diferente.
   Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou a semana selecionados são exibidos. As datas indisponíveis estão esmaecidas e não podem ser selecionadas. Se você não vir nenhum compromisso disponível, selecione um dia diferente.
8. Clique no intervalo de tempo desejado e clique em **Selecionar**.

   Nota:
   Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário conectado, a janela de agendamentos exibirá um relógio de 12 horas ou 24 horas.

   O campo **Compromisso** no produtor de registro exibe o dia e a hora da janela de compromisso selecionado.
9. Clique em **Enviar** no produtor de registro.
   A solicitação de compromisso é enviada e a ordem de serviço criada para o compromisso é exibida. Os detalhes do compromisso aparecem na página da ordem de serviço no widget de compromisso.

   As informações sobre o compromisso programado são anotadas no campo **Atividades** na ordem de serviço. Essas informações incluem o dia e a hora do compromisso e o fuso horário do local selecionado.

   Quando a ordem de serviço é atribuída e aceita por um técnico, o cliente recebe um e-mail de confirmação e um SMS.

Reservar um compromisso para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço existentes

Reserve um compromisso para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço existente no cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: approval_booking_user

Defina a **configuração da ordem de serviço de campo** para reservar um compromisso para ordens de serviço e **a configuração da tarefa de serviço de campo** para reservar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.
3. Selecione a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Na lista relacionada, selecione a ordem de serviço ou o número da tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja reservar um compromisso.
5. Use o widget de agendamentos para agendar um compromisso.

Resultado
Quando a tarefa de ordem de serviço é aceita pelo técnico atribuído, o cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso está confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes da ordem de serviço e do compromisso como cliente

Exiba uma lista de compromissos do usuário atual no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor e selecione um compromisso para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: approval_booking_user

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Consultas** para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique **em Futuros** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
4. Clique em um compromisso futuro para exibir os detalhes da ordem de serviço associada.
   Se necessário, use o campo **Compromisso** para reagendar ou cancelar o compromisso.

Reagendar um compromisso como cliente

Reprograme um compromisso de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: approval_booking_user

Defina a **configuração da ordem de serviço de campo** para reservar um compromisso para ordens de serviço e **a configuração da tarefa de serviço de campo** para reservar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os detalhes do compromisso programado aparecem na ordem de serviço e nos formulários de tarefa de ordem de serviço. Acesse as informações do compromisso selecionando-as na lista de compromissos futuros ou acessando diretamente a respectiva ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se o horário atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Consultas** para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique **em Futuros** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
4. Selecione o compromisso para reprogramar.
   Isso abre a ordem de serviço do compromisso selecionado.
5. Clique no campo **Compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar Compromisso.
   A janela pop-up Selecionar Compromisso exibe o dia ou a semana do compromisso atual e realça o intervalo de tempo selecionado.
6. Selecione um dia e intervalo de tempo de compromisso diferentes e clique em **Selecionar**.
   O campo **Compromisso** exibe a nova data e hora.

   As informações sobre o compromisso remarcado são anotadas no campo **Atividades** na ordem de serviço ou no formulário de tarefa da ordem de serviço. Essas 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.

incluem a janela de compromisso original, a janela de compromisso remarcada e o usuário que fez a mudança.

O usuário recebe um e-mail de confirmação de que o compromisso foi remarcado.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso foi remarcado.

Cancelar um compromisso como cliente

Cancele um compromisso de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um compromisso não pode ser cancelado se o horário atual estiver dentro da janela de tempo de cancelamento especificada na configuração do serviço. Se dentro desta janela de tempo de cancelamento, o botão **Cancelar** não aparecerá no campo Compromisso na ordem de serviço.

Nota:
O cancelamento de um compromisso também cancela a ordem de serviço associada e as tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Consultas** para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique **em Futuros** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
4. Selecione o compromisso para reprogramar.
   Isso abre a ordem de serviço do compromisso selecionado.
5. Abaixo do campo **Compromisso**, clique em **Cancelar**.
   O sistema exibe um aviso de que o compromisso e a ordem de serviço associada serão cancelados.
6. Clique em **Continuar** para cancelar a ordem de serviço.
   O compromisso e a ordem de serviço foram cancelados. O campo **Compromisso** não aparece mais no formulário de ordem de serviço e o cliente deve receber um e-mail de confirmação sobre o cancelamento.

   As informações sobre o compromisso cancelado são anotadas no campo **Atividades** na ordem de serviço. Essas informações incluem a janela de compromisso original, uma mensagem de cancelamento de compromisso e o usuário que fez a mudança.

Autoatendimento do cliente

Permita que os clientes gerenciem suas próprias informações e atualizações. Aumente a conveniência e a transparência, permitindo que os clientes rastreiem facilmente o status de suas ordens de serviço, exibam locais de agente e forneçam feedback, levando a uma experiência de serviço mais eficiente.

Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Use Gestão de serviços de campo Experiência do cliente para enviar notificações aos seus clientes por e-mail e SMS, como o status das tarefas de ordem de serviço, a localização atual do agente e fornecer feedback ao 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.

Tópicos relacionados

Configuração de Gestão de serviços de campo experiência do cliente

Exibir e adicionar comentários a tarefas de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Exiba os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os clientes podem exibir ordens de serviço e tarefas de ordens de serviço relacionadas de suas próprias contas ou contas relacionadas. Eles também podem adicionar comentários a ordens de serviço e tarefas que não estão no estado fechado ou cancelado.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal.
3. Na lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta, clique em um número de ordem de serviço para exibir as tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Clique no número da tarefa de ordem de serviço para exibir mais informações sobre ela.
5. **Opcional:** Digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar**.
   Sua mensagem se torna parte da conversa da tarefa de ordem de serviço e aparece como comentários adicionais. Todas as respostas dos agentes às suas mensagens também são incluídas na conversa.

Nota:
Uma anotação de trabalho pode ser vista somente por agentes, mas tanto os agentes quanto os clientes podem ver comentários adicionais.

Rastreie a localização atual dos agentes de serviço de campo

Exiba a localização atual dos agentes para rastrear a hora estimada de chegada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta.
3. Clique em um número de ordem de serviço para exibir as tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Para rastrear a localização atual de um agente no registro da tarefa de ordem de serviço, clique no número da tarefa de ordem de serviço.
   O mapa é atualizado automaticamente para exibir a localização mais recente de um agente.

Rastreie a localização atual dos agentes a partir de notificações por e-mail ou SMS

Rastreie a localização atual dos agentes e a hora estimada de chegada por meio de notificações por e-mail ou SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um link é enviado por meio de notificações por e-mail ou SMS para rastrear a localização atual dos agentes e a hora estimada de chegada. Uma notificação por e-mail ou SMS para rastrear agentes inclui informações da tarefa de trabalho, como número da tarefa, informações sobre o agente que vem executar a tarefa, tempo estimado de chegada e um link que permite rastrear o agente.

Procedimento

1. Abra a notificação por SMS ou e-mail.
2. Selecione o link fornecido na notificação para rastrear o agente.
3. Se a página de login do Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor for exibida, faça login.

Resultado
O mapa de acompanhamento do agente para a tarefa de ordem de serviço relacionada é aberto para você rastrear o agente.

Coleta de feedback do agente

Use o Feedback do técnico de campo para coletar feedback dos agentes de serviço de campo dos clientes, enviando um link de pesquisa por e-mail e SMS.

Quando o agente marca a tarefa de ordem de serviço como concluída, o cliente recebe um link de pesquisa por e-mail e SMS para fornecer feedback. Os clientes podem fornecer feedback sobre um agente de serviço de campo classificando o agente e publicando seus comentários, se houver.

O sistema calcula a classificação média de um agente e a armazena na tabela wm_agent_rating. O mapa de acompanhamento de geolocalização exibe a classificação calculada de um agente para os clientes que estão rastreando o agente.

O trabalho Processar classificação do agente, coleta de dados diários é executado todas as noites para atualizar os dados para que uma classificação do agente atualizada seja calculada e exibida no mapa de acompanhamento de geolocalização para os clientes.

Tópicos relacionados

Configuração de Gestão de serviços de campo experiência do cliente

Visualizar e assinar ordens de serviço encerradas no Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Como cliente, você pode assinar digitalmente ordens de serviço que estão encerradas e no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto para fornecer a confirmação de que a ordem de serviço deve ser encerrada.

Antes de Iniciar
A configuração **Usar modelo de documento para gerar resumo em PDF** deve estar habilitada.

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta.
3. Pesquise e abra a ordem de serviço que você deseja visualizar e assinar na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique no botão **Visualizar e assinar**.
5. No formulário Ordem de serviço, revise os detalhes das ações realizadas nas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
6. Assine a ordem de serviço encerrada.
   a. Clique em **Tipo de assinatura** e insira seu nome.
   b. Clique em **Desenhar assinatura** e assine seu nome.
7. Clique em **Aceitar e confirmar**.

Resultado

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. As assinaturas serão anexadas à tarefa de ordem de serviço correspondente se houver várias tarefas de ordem de serviço em uma ordem de serviço assinadas.

Concluir ordens de serviço na interface da web

Permita que expedidores, agentes, gerentes e agentes de serviço de campo de empresas contratadas rastreiem e gerenciem com eficiência o andamento das tarefas de ordem de serviço, garantindo que todos os envolvidos possam atualizar e gerenciar facilmente o status atual.

Atualizando o status da tarefa na interface da web

Permita que expedidores, agentes e gerentes rastreiem e gerenciem com eficiência o andamento das tarefas de ordem de serviço, garantindo que todos os envolvidos possam atualizar e gerenciar facilmente o status atual.

Executar tarefas de ordem de serviço

Depois que o expedidor expede tarefas de ordem de serviço, o sistema ServiceNow envia automaticamente as tarefas para a fila do agente atribuído.

O agente tem a opção de aceitar ou rejeitar a tarefa de ordem de serviço. Se o agente aceitar a tarefa, o estado da tarefa será alterado automaticamente para **Aceito**. Se o agente que aceitar a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço ainda não tiver um depósito pessoal, o sistema criará um depósito pessoal automaticamente com o nome **Depósito pessoal -**<first and last name of agent> . Se a função wm_agent for removida do usuário, o depósito pessoal será excluído.

Os exemplos nesta página ilustram o uso de tarefas com ordens de serviço; no entanto, as tarefas podem ser usadas com qualquer aplicação de Gestão de serviços . O sistema ServiceNow fornece a um agente estes métodos para gerenciar tarefas de ordem de serviço:

- Mapa de tarefas do agente: o mapa de tarefas do agente exibe a localização de um agente e a localização das tarefas desse agente para o dia em um mapa familiar do Google. O mapa de agentes está disponível quando o plug-in Geolocalização da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) está ativo. Este mapa permite a programação geral de tarefas e fornece estimativas da localização de um agente. Locais precisos de

Tradução automática

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

agente e alguns recursos automáticos estão disponíveis quando sua organização adquire uma chave da API do Google Maps para empresas e a insere no sistema.

- Fila de tarefas: se o mapa de tarefas não estiver disponível, um agente poderá gerenciar as tarefas atribuídas e sua programação diretamente de uma fila acessada no navegador de aplicações.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Aceite uma tarefa de ordem de serviço se você estiver pronto para trabalhar nessa tarefa. Rejeite a tarefa e forneça um motivo se você não puder trabalhar nessa tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa deve estar no estado **Atribuído** para que um agente aceite ou rejeite a tarefa. Os expedidores podem exibir o histórico de rejeição de tarefas nas tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
   Você pode exibir uma lista de todas as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Aceite ou rejeite a tarefa.

Resultado
Caso um agente aceite uma tarefa sucessora (downstream) que depende de outra tarefa, a tarefa sucessora (downstream) poderá ser iniciada antes que a tarefa predecessora (upstream) seja concluída.

Quando o agente seleciona **Iniciar trabalho**, uma mensagem informa que existem dependências de tarefa em aberto e pergunta se o agente deseja iniciar o trabalho.

Executar uma tarefa a partir do mapa de agentes

Como agente, você pode aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a você usando recursos no mapa de tarefas do agente ou assumir tarefas não atribuídas perto de você, se sua programação permitir.

Antes de Iniciar
O plug-in Geolocalização da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) deve ser habilitado e a chave da plataforma do Google Maps deve ser inserida na propriedade apropriada do Google Maps .

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode otimizar rotas de tarefa no mapa para que o sistema determine a rota mais eficiente. O roteamento inicial mostra a sequência estabelecida quando o expedidor atribuiu as tarefas. A otimização de rota usa suas informações de localização e cria uma programação ideal com base em variáveis como localização, duração da tarefa, tempo de viagem ou quaisquer janelas de tarefa. O mapa do agente, que exibe ícones codificados por cores para as tarefas e sua localização atual, é atualizado conforme você conclui cada tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Navegar até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**.

As tarefas que estão em um destes estados ficam visíveis no mapa:

- **Atribuída**
- **Aceito**
- **Expedição pendente**
- **Trabalho em andamento**

Símbolos do mapa de agentes

O mapa de agentes mostra sua localização, as tarefas atribuídas a você para o dia atual, as tarefas que foram aceitas e outras tarefas que ainda não foram atribuídas.

Os ícones de tarefa são codificados por cores e exibem números de sequência automática indicando a ordem na qual o expedidor programou as tarefas inicialmente.

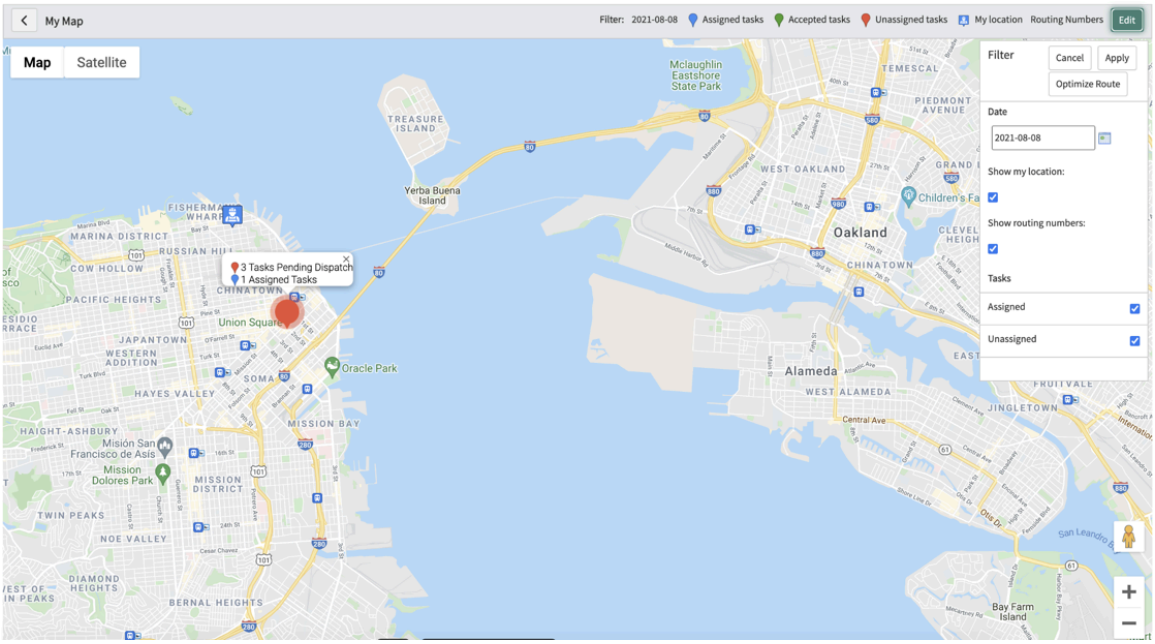
Ícones de tarefa

Ícone	Título	Descrição
	Agente	Sua localização atual no mapa.
	Atribuída	Tarefas atribuídas que ainda não foram aceitas.
	Aceito	Tarefas que foram aceitas ou tarefas que estão em andamento.
	Sem atribuição	Tarefas não atribuídas que estão aguardando expedição. Essas tarefas estão disponíveis para um agente aceitar para preencher lacunas em uma programação.
	Várias tarefas	Várias tarefas agrupadas por proximidade. o sistema ServiceNow reúne tarefas por proximidade em um cluster conforme você aumenta a altitude da exibição do mapa. Os contadores no ícone do cluster indicam o número de tarefas acumuladas conforme a perspectiva muda.

Tradução automática

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

Mapa de agentes



Local do agente

A aplicação Gestão de serviços de campo calcula sua localização a partir de um conjunto de coordenadas geográficas.

Essas coordenadas são atualizadas em um intervalo predefinido com base nos dados de geolocalização retornados pelo seu dispositivo móvel. Sua posição no início do dia pode ser calculada a partir das coordenadas do dispositivo móvel ou do local do escritório residencial, o que for mais atual. Se você estiver começando o dia concluindo uma tarefa transferida do dia anterior, o sistema usará o local dessa tarefa como sua posição inicial. O sistema usa sua localização precisa ao longo do dia para calcular tempos de viagem precisos, rotear suas tarefas automaticamente e programar janelas de tempo fixas.

Nota:
As ações como iniciar viagem, iniciar trabalho, pausar trabalho, retomar trabalho, fechar concluído e fechar incompleto realizadas no aplicativo para desktop ou no aplicativo para celular geram uma entrada na tabela de histórico de geolocalização com os seguintes detalhes adicionais:

- Descrição da ação
- Número da tarefa de ordem de serviço
- Carimbo de data/hora do local

Gerenciar tarefas no mapa

Os ícones no mapa de tarefas marcam o local das tarefas atribuídas a você e todas as tarefas não atribuídas em sua área.

Você pode gerenciar suas tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e aceitar tarefas não atribuídas.

Exibir informações da tarefa de ordem de serviço

Clique no ícone da tarefa no mapa de agentes para exibir os detalhes da tarefa.

Uma janela pop-up de resumo mostra o número e a descrição da tarefa, o nome do agente, se houver um atribuído à tarefa, e outras informações importantes.

Tradução automática

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

Clique em um ícone de cluster para exibir um pop-up de resumo listando o número de tarefas nesse local por **Estado**. Clique em qualquer entrada para exibir resumos detalhados de todas as tarefas em um painel ao lado do mapa. Você pode acessar registros de tarefa individuais nesta lista.

As informações a seguir estão incluídas em uma janela pop-up de resumo de uma única tarefa e no painel de resumo de um cluster de tarefas:

- ANS: o tempo restante em um ANS, se um for afetado por esta tarefa.
- Prioridade: a prioridade da tarefa por número, sendo **1** a prioridade mais alta e **5** a mais baixa.
- Habilidades necessárias: as habilidades do agente necessárias para realizar o trabalho.
- Peças necessárias: as peças necessárias para executar o trabalho.

Clique no link do número da tarefa no pop-up de resumo ou no painel de resumo para exibir a tarefa em um pop-up de registro. Use os controles em **Links relacionados** para aceitar ou rejeitar uma tarefa e para atualizar seu status de trabalho iniciando ou concluindo uma tarefa.

Personalizar a exibição de informações da tarefa no mapa de agentes

Configure o mapa de agentes para exibir tarefas atribuídas e não atribuídas para um agente na data especificada. Exibir a localização do agente e os números de roteamento das tarefas expedidas nesse dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**
2. Clique em **Editar**.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para aplicar as mudanças à configuração, clique em **Aplicar**.
   - Para cancelar as mudanças feitas na configuração, clique em **Cancelar**.
   - Para otimizar a rota de tarefa do agente, clique em **Otimizar rota**.

Iniciar o trabalho

O que fazer quando você estiver pronto para começar a viajar para a primeira tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como agente de serviço de campo, para fornecer uma representação mais precisa das atividades da tarefa de ordem de serviço, você pode usar dois subestados "Na rota" e "Chegada no local" para documentar o tempo de viagem e as atividades no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registro da tarefa no mapa.
2. Clique em **Iniciar viagem** ao começar sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso é obrigatório se o campo **Início da viagem programada** estiver preenchido.

   - Quando o agente clica em **Iniciar viagem**, o cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - A opção **Check-in** aparece quando a propriedade `Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes` está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Chegada e check-in no local.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local de trabalho.
   - Para executar atividades relacionadas à tarefa antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você alcançou o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço.

   - Para iniciar o trabalho diretamente e o check-in automaticamente, clique em **Iniciar trabalho**.
   - O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora **do início real da viagem** e **da chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
   - Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto no deslocamento para o local da tarefa.
4. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a tarefa.
5. Clique em **Encerrar concluído** em **Links relacionados**.
   O sistema redesenha o mapa e remove o ícone da tarefa concluída. A próxima tarefa aceita na rota é rotulada novamente como número **1**. O ícone do agente aparece no local da última atualização de local.

Tradução automática

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

Resultado
A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Exibir informações da tarefa no mapa da IU para celular clássica

O mapa do agente na interface móvel clássica exibe o local do agente, as tarefas atribuídas a ele para o dia atual, as tarefas aceitas e as tarefas não atribuídas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o filtro para mudar os itens visíveis no mapa de agentes. Mostre e oculte tarefas ou números de sequência de roteamento, mude o local ou mude a data para exibir as tarefas de um dia diferente.

Procedimento
1. Na interface móvel, navegue até **Serviços de Campo** > **Meu Mapa**.
2. Clique no ícone de engrenagem no cabeçalho do mapa para exibir as configurações de filtro.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.

Opção	Descrição
Em	Exibe a data atual. Clique na seta para exibir o calendário e selecionar uma data diferente.
Mostrar Tarefas Atribuídas	Todas as tarefas atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar as tarefas atribuídas.
Mostrar minha localização	Exibe sua posição atual no mapa com o ícone de local do agente. Desabilite o comutador para remover este ícone do mapa. Se o sistema não puder localizá-lo automaticamente pelo dispositivo móvel, ele usará o local de uma tarefa contínua ou o escritório residencial.
Mostrar números de roteamento	Exibe os números de roteamento nas tarefas expedidas na data selecionada no calendário. Desabilite o comutador para ocultar os números de roteamento.
Mostrar Tarefas não Atribuídas	Todas as tarefas não atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar tarefas não atribuídas.

4. Clique em **Salvar** e na seta para a esquerda para retornar ao mapa.

Retirar uma tarefa não atribuída

Os agentes podem atribuir a si próprios tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_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

Os agentes podem atribuir a si próprios tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente. Isso pode ser necessário para concluir uma programação quando outra tarefa for cancelada ou uma janela de tarefa fixa não puder ser atendida. Certifique-se de que a hora de início e a duração programadas da tarefa se ajustem à sua rota e que o tempo de viagem seja realista. Se a tarefa não se encaixar no intervalo de tempo disponível em sua programação, o sistema ServiceNow bloqueará a atribuição e exibirá um aviso.

Procedimento

1. Para selecionar uma tarefa não atribuída, clique em um ícone vermelho próximo a você e abra o registro da tarefa.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Atribuir a mim**.
   Se a tarefa puder ser atribuída a você, ocorrerá um dos seguintes:

   - Se você pertencer a mais de um grupo de atribuição, será solicitado a selecionar um grupo. Somente os grupos de atribuição que pertencem ao grupo de expedição da tarefa são exibidos.
   - Se você pertencer a apenas um grupo de atribuição, o sistema atribuirá a tarefa a você e inserirá seu grupo de atribuição no formulário de tarefa de ordem de serviço.

   Se a atribuição for permitida, o estado da tarefa mudará para **Aceito**e o ícone no mapa ficará verde. No formulário de tarefa, os links **Iniciar viagem** e **Iniciar trabalho** aparecem em **Links relacionados**.

Executar uma tarefa da fila

Se o mapa de tarefas do agente não for usado em sua organização, você poderá gerenciar as tarefas atribuídas na fila de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Quando as peças forem entregues ou retiradas de um depósito, confirme a entrega das peças.
   a. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
   b. Na lista relacionada **Pedidos de transferência**, abra o pedido de transferência.
   c. Abra a ordem de transferência relacionada e acesse um registro na lista **Linhas da ordem de transferência**.
   d. Confirme a entrega clicando em **Receber** ou **Entregar** com base no local da peça.
3. Clique em **Iniciar viagem** ao iniciar a viagem para a tarefa.

Nota:
Se o campo **Início da viagem programada** estiver preenchido, esta etapa será obrigatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 clicar em **Iniciar viagem**, um e-mail de notificação e um SMS são enviados ao cliente, sinalizando a chegada do agente.
- Um subestado, **Na rota**, é definido automaticamente, indicando o início da viagem para a tarefa de ordem de serviço.
- A opção para **fazer check-in** aparece quando a propriedade `Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes` está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Chegada e check-in no local

4. Abra a tarefa de ordem de serviço e siga um destes procedimentos.
   - Selecione **Check-in** para notificar o cliente sobre sua chegada e executar atividades pré-trabalho.

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando sua chegada ao local e pronto para iniciar o trabalho. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você alcançou o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço. Além disso, o status do check-in é armazenado no banco de dados.

   - Selecione **Iniciar trabalho** para fazer check-in automaticamente e iniciar o trabalho diretamente.
   - O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora **do início real da viagem** e **da chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto no deslocamento para o local da tarefa.
   - Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
5. Quando o trabalho estiver concluído, registre qualquer uso de ativo.
6. Adicione uma descrição do trabalho que você fez ao campo **Anotações de trabalho**.

   Isso é necessário para fechar a tarefa.
7. Feche a tarefa.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Tópicos relacionados

Notificações do cliente para tarefas de ordem 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.

Registrar uma despesa incidental

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio da aplicação Serviço de campo para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carros, milhagem e custos de fornecedor que você gasta para executar sua tarefa de ordem de serviço em qualquer ponto durante o ciclo de vida da tarefa. Você pode anexar um recibo para um incidente registrado.

Por exemplo, os administradores de serviço de campo podem criar um incidente no estado Pendente antes que um agente comece o trabalho, com base em uma despesa antecipada. Os agentes podem criar incidentes no estado Incorrido conforme as despesas surgem durante o trabalho.

Função necessária: wm_admin ou wm_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja registrar incidentes.
3. Na lista relacionada **Incidentes da Gestão de serviços**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos conforme descrito na tabela a seguir.

Campos de formulário de despesa incidental

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Tarefa a partir da qual o incidente foi criado.
Tipo	Selecionar tipo de incidente: ○ **Milhagem** para viajar de e para o local da tarefa. ○ **Aluguel de carros** para o aluguel do carro. ○ **Custo do fornecedor** para todos os custos relacionados ao fornecedor em um contrato.
Custo	Custo total do incidente. ○ No campo **Moeda**, selecione a moeda da despesa. ○ Inserir custo: ▪ Se o tipo for **Milhagem**, o custo será somente leitura e será calculado automaticamente multiplicando **a Quantidade** e **o Custo por milha**. ▪ Se o tipo for **Aluguel de carros**, insira o custo total das despesas de aluguel.
Quantidade	Número de unidades para o incidente. Este campo será obrigatório se o tipo for **Milhagem**; insira o número de milhas percorridas. Este campo ficará oculto se o tipo for **Aluguel de carros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Estado	Selecione o status da despesa: ○ **Incorrido** quando a despesa já ocorreu ○ **Pendente** quando a despesa ainda não ocorreu.
Custo por quilômetro	Custo médio de transporte por quilômetro. Este campo ficará visível somente se o tipo for **Milhagem**.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um registro incidental é criado, o sistema gera uma linha de gasto se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é **Incorrido**.
- O tipo não é **Nenhum**.
- O custo é maior que zero.

Nota:
A linha de gasto será excluída se qualquer uma dessas condições for alterada.

Os administradores e agentes de serviço de campo podem exibir todos os incidentes navegando até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Extras**.

Preencher um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Preencha um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Você pode acessar e preencher questionários nos formulários de Ordem de serviço ou Tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um ou mais questionários estiverem disponíveis para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, o botão **Questionários** aparecerá na parte superior do formulário. Clicar neste botão exibe os questionários.

Os agentes também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para ver questionários para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Nota:
Os usuários que podem exibir uma ordem de serviço ou tarefa também podem exibir os questionários associados. Os usuários atribuídos a uma ordem de serviço ou tarefa podem concluir os questionários associados.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
2. Clique em **Questionários**.
   A página Questionários é aberta e exibe os questionários associados ao registro da tarefa. Cada questionário é listado como um bloco individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bloco do questionário, clique em **Iniciar**.
   O questionário é aberto na janela.
4. Preencha o questionário.
5. Se terminar, clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Se precisar de mais tempo, você pode clicar em **Salvar** para que possa retornar ao questionário mais tarde.

Resultado
O questionário foi enviado. Você não pode fazer mudanças no questionário. Você só pode exibi-lo.

O que Fazer Depois
Conclua qualquer trabalho restante e feche a tarefa.

Tópicos relacionados

Configuração de questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como concluída

Somente agentes podem fechar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o problema do solicitante tiver sido corrigido ou resolvido, use a opção **Encerrar Concluído**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Adicione informações ao campo **Anotações de trabalho**.
   As anotações devem incluir uma descrição do trabalho realizado e outras informações úteis.
4. **Opcional:** Insira uma data e hora anteriores à data e hora atuais no campo **Término real do trabalho**.

   (Optional) Você não pode adicionar uma data e hora posteriores à data e hora atuais.

   Se você não inserir uma data e hora, o sistema ServiceNow adicionará a data e hora atuais automaticamente quando você clicar em **Encerrado e concluído**.
5. Clique em **Encerrar Concluído**.

   - O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.
   - O estado da ordem de serviço primária mudará automaticamente para **Encerrado - Concluído** se todas as tarefas de ordem de serviço na ordem de serviço tiverem um estado de **Encerrado - Concluído** ou **Cancelado**.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi concluída.

Tradução automática

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

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta

Encerre uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
   O pop-up **Fechar incompleto** é exibido.
4. Siga um destes procedimentos.
5. No campo **Motivo do fechamento incompleto**, insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para o campo **Anotações de trabalho** no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.

O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

If	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado-Concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado-Incompleto**.	**Encerrado - Incompleto**
Somente uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Aguardando qualificação**
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais dessas tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído**.	**Encerrado 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.

If	O estado da ordem de serviço muda para
Nota: A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará no estado **Encerrado incompleto**.	

Nota:
Além disso,

O fechamento da tarefa de ordem de serviço secundária também encerra a ordem de serviço primária.

Esta regra de negócio é configurada na tabela primária (sm_task) e é executada quando o estado de um registro (sm_task) muda. Há lógica codificada para acumular a mudança de estado para seu primário.

Se este comportamento não for desejado para ordens de serviço, você poderá implementar a condição a seguir nesta regra de negócio para garantir que ela não seja executada para registros (wm_task/wm_order).

Condição = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço

A opção **Cancelar tarefa** será apropriada se uma tarefa de ordem de serviço não for mais necessária ou for uma duplicata de outra tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Quando você cancela uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ServiceNow automaticamente:

- Cancela todas as ordens de transferência associadas se os itens ainda não tiverem sido enviados. Se os itens tiverem sido enviados, o sistema bloqueará o cancelamento da tarefa até que as peças sejam entregues.
- Remove todas as dependências do predecessor (upstream) e sucessor (downstream).
- Altera o estado da ordem de serviço primária para **Cancelado** se todas as tarefas de ordem de serviço associadas forem **Canceladas**.
- Remove todos os requisitos de peça sem uma linha de ordem de transferência.
- Retém todas as informações de uso de ativos.
- Envia um e-mail de notificação e SMS ao cliente sobre o cancelamento da tarefa de ordem de serviço.

As tarefas de ordem de serviço podem ser canceladas por usuários com estas funções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuário

Função	Descrição
Iniciador	Pode cancelar uma ordem de serviço, o que cancela automaticamente todas as tarefas de ordem de serviço associadas.
Qualificador	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Expedidor	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Agente	Pode cancelar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.
Administrador da Gestão de serviços de campo	Pode cancelar qualquer ordem de serviço ativa ou tarefa de ordem de serviço a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Em **Anotações de trabalho**, insira um motivo de cancelamento.
5. Clique em **Cancelar tarefa**.

Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido no campo **Anotações de trabalho**.

Para rastreabilidade, auditoria e possível exclusão, os administradores de serviço de campo precisam saber o motivo pelo qual uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Exibir uso de ativos

A aplicação Gestão de serviços de campo rastreia as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução de tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada **Usos de ativos** no formulário de tarefa de ordem de serviço exibe os ativos que são usados durante a execução de uma tarefa e também todos os ativos existentes que são removidos do local da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione a lista relacionada **Usos de ativos**.

Os possíveis status de um ativo são listados 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.

Configurações de status de ativo

Configuração	Descrição
Usados	Quando um agente registra o uso de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos de ativos com um status de **Usado**. Ativos não consumíveis são marcados como **Em uso** e atribuídos ao solicitante identificado na ordem de serviço. Ativos consumíveis são marcados como **Consumidos**.
Não usado	Quando uma linha de ordem de transferência é entregue a um agente, um novo registro de uso de ativo é criado com um status de **Não usado**. Se o agente não usar o ativo e a tarefa de ordem de serviço estiver fechada, o registro de uso do ativo permanecerá **Não usado**. O ativo é marcado como **Disponível em estoque** no depósito pessoal do agente.
Removido	Quando um agente registra a remoção de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos de ativos com um status de **Removido**. Se um ativo for removido porque não está funcionando, ele deve ser marcado como **Defeituoso**. Se um ativo não estiver com falha, ele deverá ser marcado como **Disponível**.

Rastrear a remoção de um ativo de um local de tarefa

Rastreie o status de um ativo que você removeu de uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Usos de ativos, exiba o formulário Uso de ativos selecionando **Remover ativo**.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa da ordem de serviço e que o status do ativo está definido como **Removido**.
4. No campo **Modelo**, selecione um modelo.
   Os campos **Quantidade** e **Ativo** estão habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou no campo **Modelo**.
5. Nos campos **Quantidade** e **Ativo**, insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:
   - Se o modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
   - Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado no campo **Ativo**.
6. No campo **Depósito de entrega**, selecione o local de entrega onde você deseja deixar o ativo.
   Para saber mais sobre a lista de entregas, consulte Usar listas de entrega.
7. No campo **Status da peça removida**, selecione o status da peça que você deseja remover.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a peça estiver com defeito, selecione **Defeituosa**. Se não estiver com defeito, selecione **Disponível**.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado
O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativos com um status de **Removido**.

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho

Registre todos os ativos que você usa durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada **Usos de ativos**, clique em **Usar ativo** para exibir o formulário Uso de ativos.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa de ordem de serviço e o **Status** do ativo é definido como **Usado**.
4. Selecione o modelo do ativo no campo **Modelo**.
   Se o modelo selecionado for um consumível, o campo **Ativo** se tornará somente leitura.
5. Insira a quantidade ou o ativo específico removido, dependendo de o modelo selecionado ser consumível.
   - Se o modelo selecionado for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
   - Se o modelo selecionado não for consumível, selecione o ativo específico listado no campo **Ativo**.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
O ativo que foi usado é adicionado à lista relacionada **Usos de ativos**.

Rastrear a substituição de um ativo a partir de um local de tarefa

Rastreie o status de um ativo que você substituiu por outro ativo em uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa a partir de um local de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídas a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Usos de ativos, exiba o formulário Uso de ativos selecionando **Remover ativo**.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa da ordem de serviço e que o status do ativo está definido como **Removido**.
4. No campo **Modelo**, selecione um modelo.
   Os campos **Quantidade** e **Ativo** estão habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou no campo **Modelo**.
5. Nos campos **Quantidade** e **Ativo**, insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
- Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado no campo **Ativo**.

6. No campo **Depósito de entrega**, selecione o local de entrega onde você deseja deixar o ativo.
7. No campo **Status da peça removida**, selecione o status da peça que você deseja remover.
   Se a peça estiver com defeito, selecione **Defeituosa**. Se não estiver com defeito, selecione **Disponível**.
8. No campo **Ativo de substituição**, selecione o ativo que você deseja substituir.
9. No campo **Modelo de substituição**, selecione o modelo para substituir o ativo que você removeu.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado
Dois registros de ativo são adicionados à lista relacionada Usos de ativos. O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativos com um status de **Removido**. O ativo substituído também é adicionado à lista relacionada Usos de ativos.

Usar listas de entrega

Os agentes usam listas de entrega para devolver itens que estão em seu depósito pessoal.

Um item pode precisar ser devolvido porque está com defeito ou não é necessário para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes podem criar uma lista de entrega de itens para enviar os itens para um depósito diferente usando uma ordem de transferência. Os agentes também têm a opção de deixar itens fisicamente em um depósito e anotar a entrega na aplicação Gestão de serviços de campo.

Um ativo deve atender aos seguintes critérios para ser adicionado à lista de entregas de um agente:

- Localizado no depósito pessoal do agente
- Caixa de seleção**de entrega** marcada no registro do pedido de transferência
- Um dos seguintes:
  - O subestado está **com defeito**
  - O ativo não foi usado e a tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado concluído**

Criar uma lista de entregas

Os agentes podem criar uma lista de entrega de ativos a qualquer momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, o agente pode ter vários ativos que foram removidos ao concluir uma tarefa de ordem de serviço e todos os ativos precisam ser devolvidos para um depósito diferente.

Depois de criar uma lista de entregas, há duas maneiras de adicionar itens à 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.

- Use o botão **Adicionar Defeituoso** para adicionar itens que estão em seu depósito pessoal com um subestado de **Defeituoso**. Para obter mais informações sobre itens com defeito, consulte Registro de uso de ativos.
- Crie uma linha de ordem de transferência para um item no depósito pessoal.

  O item não pode ter um subestado de **Reservado** ou **Defeituoso**e já não pode estar incluído em outra lista de entregas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Criar Lista de Redistribuição**.
2. Selecione **Para depósito**.
3. Clique em **Enviar**.
4. Siga um ou ambos os procedimentos a seguir:

   - Clique em **Adicionar com defeito** para adicionar todos os itens com defeito em seu depósito pessoal à lista de entregas.
   - Na lista relacionada **Linhas de ordem de transferência**, clique em **Novo**, selecione um **Modelo**e clique em **Enviar**.

     Somente itens no depósito pessoal de um agente que não estão reservados, não estão com defeito e não estão incluídos em outra lista de entregas estão disponíveis para seleção.

Exibir uma lista de entregas

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os itens que foram adicionados às listas de entrega por todos os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Todas as Listas de Redistribuição**.
2. Expanda um grupo clicando na seta ao lado do nome do grupo.

Entregar um ativo

Os agentes podem deixar ativos fisicamente em um depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um item entregue não tiver sido usado, ele será colocado automaticamente no estado**Em Estoque - Disponível**. Se um item entregue estiver com defeito, ele será colocado automaticamente no estado **Em estoque - Com defeito**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Redistribuição**.

   A lista **Linhas da ordem de transferência** é exibida na exibição Lista **de entregas**.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre, por exemplo, a ordem de transferência ou depósitos.
3. Depois de entregar fisicamente os itens, marque a caixa de seleção ao lado do item, vá para a lista de seleção **Ações** e selecione **Entregar**.

Registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Gerencie e registre o tempo trabalhado em tarefas e atividades de ordem de serviço. As entradas de tempo registrado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes.

Registrar manualmente o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade

Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em outras atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode registrar o tempo trabalhado diretamente em uma tarefa de ordem de serviço selecionando **Registrar tempo** no formulário Tarefa de ordem de serviço. Um agente pode registrar o tempo independentemente do estado da tarefa de ordem de serviço.
Um agente também pode registrar o tempo gasto em outras atividades da lista **Tempo trabalhado** criando um registro de tempo trabalhado, registrando o tempo e selecionando uma categoria.

Nota:
Se várias tabelas de preços estiverem habilitadas, os agentes também poderão selecionar tipos de taxa ao criar entradas de tempo trabalhado.

Um registro de horas é criado para cada tipo de categoria e tarefa de ordem de serviço. O total de horas registradas em cada registro de horas é registrado na planilha de horas atual na lista relacionada **Registros de horas**.

Procedimento

1. Para registrar o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade:
   - Navegue até uma tarefa de ordem de serviço e selecione **Hora do registro**. Selecionar **Hora do registro** abre um formulário **de Tempo trabalhado** com os campos **Tarefa** e **Usuário** já preenchidos.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione **Novo**. Isso abre um formulário **Tempo trabalhado** com o campo **Usuário** já preenchido.
2. Se necessário, selecione a tarefa de ordem de serviço no campo **Tarefa**.
3. Se necessário, selecione a **Data de trabalho**.
   O padrão deste campo é a data atual.
4. Selecione uma **Categoria** para o tempo que está sendo registrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um **Tipo de taxa** para o tempo que está sendo registrado.
   Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem especificar vários tipos de taxa para o tempo trabalhado em relação a uma tarefa.
6. Preencha **Tempo trabalhado**.
7. Forneça informações adicionais no campo **Comentários** e selecione **Enviar.**
   O formulário **Tempo trabalhado** é salvo e adicionado à lista **Tempo trabalhado**. Se a sua entrada for a primeira vez que trabalhou para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria e o registro de tempo trabalhado será adicionado ao cartão. Se houver um registro de horas para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço na aplicação Serviço de campo se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar

O administrador do sistema pode optar por habilitar a propriedade `work.management.allow.auto.timecard` para que os registros de horas sejam criados automaticamente quando você começar a trabalhar em uma tarefa. Os dados dos registros de horas são armazenados na tabela [metric_instance] e são controlados pela `work.management.allow.auto.metric_cleanup` propriedade do sistema.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Navegue até a tarefa de ordem de serviço que você deseja pausar.
2. Clique em **Pausar trabalho**.
   O botão alterna para **Retomar trabalho** automaticamente.
3. Clique em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na atividade novamente.

Resultado

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/horaé capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Tempo de revisão registrado para uma tarefa

Os agentes podem revisar o tempo registrado para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada **Tempo trabalhado** no formulário de tarefa de ordem de serviço exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para a tarefa de ordem de serviço. Nessa lista relacionada, os agentes de serviço de campo podem revisar o tempo registrado e também excluir registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a tarefa de ordem de serviço desejada.
2. Acesse a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
   Esta lista exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para esta tarefa de ordem de serviço.
3. Para exibir um registro, clique na **Categoria**.

Modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado antes que uma planilha de horas seja aprovada.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modificar ou excluir entradas atualiza os registros de horas existentes e gera uma planilha de horas atualizada.

Nota:
Não edite registros de horas manualmente. Em vez disso, edite as entradas de tempo trabalhado originais, o que gera registros de horas e planilhas de horas atualizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado**.
2. Selecione a entrada de tempo trabalhado que você deseja modificar ou excluir.
3. Modifique ou exclua a entrada.
   - Para modificar a entrada, faça mudanças nos campos desejados e selecione **Atualizar**.
   - Para excluir a entrada, selecione **Excluir**.

Revisar e enviar uma planilha de horas

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas aos gerentes para revisão e aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O total de horas trabalhadas para cada categoria é registrado no registro de horas e na planilha de horas. Na planilha de horas, você pode ver o total de horas por dia e por categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
2. Se desejar, revise os registros de horas associados à planilha de horas na lista **Registros de horas**.
3. Clique em **Enviar planilha de horas**.
   A planilha de horas é enviada ao gerente para aprovação. O estado da planilha de horas muda de **Pendente** para **Enviado** e o formulário se torna somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resumo em PDF assinado para uma ordem de serviço

Solicite que os clientes assinem e confirmem digitalmente uma ordem de serviço encerrada. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os resumos em PDF estejam habilitados no Gestão de serviços de campo

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Procedimento

1. Ao receber uma mensagem sobre a ordem de serviço concluída, clique no link na mensagem para abrir o formulário de ordem de serviço.
   Você também pode encontrar ordens de serviço encerradas navegando até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Na barra de título do formulário de Ordem de serviço, clique em **Assinar e confirmar**.
3. Na janela do Signature Pad, peça ao cliente para inserir seu nome no campo **Nome**.
4. Como o cliente para assinar seu nome no campo **Assinatura**.
5. Clique em **Aceitar**.

Resultado

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

Portal do prestador de serviço

Use o Serviço de campo Portal do prestador de serviço para gerenciar tarefas de ordem de serviço.

Serviço de campo O Portal do prestador de serviço permite que gerentes e agentes de serviço de campo de empresas prestadoras de serviço gerenciem e trabalhem nas tarefas de ordem de serviço atribuídas.

Você pode tornar sua instância do Portal do prestador de serviço ServiceNow Serviço de campo acessível a partir de um URL personalizado ou com a marca da empresa. Para obter mais informações sobre como personalizar URLs, consulte Como associar URLs personalizadas à sua instância .

Se você ativou o plug-in Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços e definiu sua propriedade como verdadeira, deverá atribuir permissões a diferentes funções para permitir o acesso ao Portal do prestador de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Aplicar critérios do usuário a uma página, widget ou instância de widget

Tópicos relacionados

Painel do prestador de serviço

Como configurar capacidades do prestador 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.

Faça login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço pela primeira vez

Selecione o link no e-mail enviado após a integração para mudar sua senha e fazer login pela primeira vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a caixa de entrada do seu e-mail.
2. Na mensagem de e-mail de integração, selecione o link relacionado **Redefinir uma senha**.
   A caixa de diálogo **Redefinição de senha** é exibida.
3. Insira sua nova senha no campo **Nova senha**.
4. Digite novamente a nova senha no campo **Redigitar senha**.
5. Selecione **Redefinir senha**.
   A página de login **do Portal do prestador de serviço de campo** é exibida.
6. Insira seu ID de usuário no campo **Nome de usuário**.
7. Insira sua nova senha no campo **Senha**.
8. Selecione **Login**.

Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Integre um agente Serviço de campo para que a empresa contratada possa atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem executadas no local do cliente por esse agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Em um navegador da Web, insira este texto na barra de endereço: `instance.service-now/fsmcp` em que *`instance`* é a primeira parte de um URL de instância.
2. Clique em **Solicitações** > **Integrar Agente** no menu do cabeçalho.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Integrar agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
ID do usuário	Identificador exclusivo preenchido automaticamente para este usuário. O ID do usuário segue o formato firstname.lastname.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual o agente pertence. Por exemplo, externo.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Empresa	Nome do empregador.
Telefone celular	Número do celular 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.

Campo	Descrição
Telefone comercial	Número de telefone do agente.
Gerente Adicional	Opção para atribuir função de gerente adicional ao agente para lidar com atividades gerenciais na ausência de um gerente externo primário.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o acompanhamento da localização em tempo real do agente.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um agente externo da empresa contratada é integrado e o gerente interno recebe uma solicitação de aprovação para o agente.

O que Fazer Depois
O gerente interno recebe uma solicitação para aprovar a integração de um agente. Para obter mais informações, consulte Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração.

Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração

Revise as solicitações de agente externo atribuídas a você para aprovação e determine se deseja aceitá-las ou rejeitá-las.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_contractor_manager_int, wm_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que um gerente da empresa contratada integra um agente de serviço de campo, a solicitação vai para o gerente interno da organização para o processo de aprovação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Clique em um item solicitado na lista de **Aprovações** para o qual você deseja aprovar o agente.
3. Clique no link **Integrar um novo agente do prestador de serviço** no formulário de solicitação **de item solicitado por aprovação** para revisar os detalhes do agente.
4. Processe a solicitação.
   - Para aprovar o agente, clique em **Aprovar**.

     O agente recém-integrado é aprovado pela empresa primária. Gerentes externos podem atribuir as tarefas de ordem de serviço ao agente.
   - Para rejeitar o agente, clique em **Rejeitar**.

     O agente recém-integrado é rejeitado pela empresa primária. Gerentes externos não podem atribuir as tarefas de ordem de serviço ao agente.

Exibir um perfil de agente no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Como gerente de uma empresa prestadora de serviços, você pode exibir as informações de perfil de todos os agentes de suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem exibir e editar somente suas próprias informações de perfil.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Agentes**.
3. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique no perfil do agente que você deseja revisar.
4. Revise as informações de perfil do agente.

Atribuir atribuições de gerente adicionais a um agente

Como gerente de uma empresa prestadora de serviços, você pode atribuir a função de gerente adicional aos agentes de suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Agentes**.
3. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique no perfil do agente a quem você deseja atribuir a função de gerente.
4. Clique em **Atribuições de gerente adicionais**.
5. Selecione todos os grupos da lista aos quais você deseja atribuir o agente como gerente.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Salvar**.

Desligar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Agentes de desligamento da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar
Antes de desligar um agente, certifique-se de que os agentes não tenham itens pendentes com o seguinte status:

- Tarefas no estado **Trabalho em andamento**.
- Ordens de transferência no estado **Em trânsito**
- Peças no estado **Em Estoque** ou no subestado **Transferência Pendente** em seu depósito pessoal.

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Agentes**.
2. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, selecione o agente que você deseja desligar.
3. Clique em **Desligar 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.

Resultado
O agente foi desligado com sucesso.

Depois de receber a solicitação de desligamento:

- As tarefas atribuídas e aceitas da lista de trabalho do agente são reatribuídas ao gerente que iniciou a solicitação de desligamento.
- O agente de desligamento não pode ser atribuído a novas tarefas
- Não é possível criar novas ordens de transferência no depósito pessoal do agente
- O agente não pode fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.
- As notificações por e-mail ou SMS não são mais enviadas para o agente.
- O agente é removido automaticamente da função e das responsabilidades adicionais de gerente.

Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

As organizações terceirizam suas tarefas de ordem de serviço para as empresas contratadas no Serviço de campo para executar os trabalhos necessários no local do cliente. Gerentes e agentes de empresas prestadoras de serviço usam o Portal do prestador de serviço Serviço de campo para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Gerentes e agentes podem realizar as seguintes atividades:

- Os gerentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída. Se o gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Expedição pendente ou Atribuição pendente.

  Enquanto isso, o próximo grupo apropriado é identificado e atribui esta tarefa ao gerente desse grupo. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado Expedição pendente para que o expedidor possa atribuir a tarefa manualmente.
- Os gerentes podem reatribuir tarefas de ordem de serviço a seus agentes.
- Os agentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitá-las ou rejeitá-las. Se um agente rejeitar a tarefa, ela voltará para o gerente do agente. O gerente pode reatribuir a tarefa a outro agente apropriado do mesmo grupo, aceitar a solicitação e trabalhar na tarefa ou manter a tarefa no estado de atribuição Pendente.
- Gerentes e agentes recebem notificações por e-mail para cada atribuição de tarefa de ordem de serviço que inclui um link para abrir e exibir os detalhes da tarefa de ordem de serviço.

Atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas

Os gerentes de empresas contratadas podem atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem executadas no local do cliente a seus agentes ou a si próprios.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de ordem de serviço terceirizadas são sempre atribuídas automaticamente aos gerentes das empresas contratadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Clique em uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, atribua a tarefa de ordem de serviço.
   - Para trabalhar na tarefa por conta própria, clique em **Aceitar**.
   - Para atribuir a tarefa a um agente, selecione um na lista **Atribuído a**.
   - Para cancelar a tarefa, clique em **Rejeitar**.

     Se você rejeitar o trabalho na tarefa, o estado dela mudará para expedição pendente ou atribuição pendente para que ela possa ser reatribuída a outro grupo qualificado.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Se você atribuiu a tarefa a um agente, o agente receberá uma notificação por e-mail sobre a atribuição.

Aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço externas atribuídas

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa prestadora de serviços, você pode aceitar tarefas atribuídas a você por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar

A tarefa deve estar no estado **Atribuído** para que você possa aceitá-la.

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Processe a tarefa de ordem de serviço.
   - Para aceitar o trabalho na tarefa, clique em **Aceitar**.
   - Para rejeitar a tarefa, clique em **Rejeitar**.

     Se um agente rejeitar a tarefa, ela será atribuída novamente ao gerente do agente para realizar outras ações, como reatribuir a tarefa a outro agente ou o gerente aceitar trabalhar na tarefa.

O que Fazer Depois

Depois de aceitar a tarefa, você pode começar a trabalhar nela. Para obter mais informações sobre como executar tarefas, consulte Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço externas.

Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço externas

Execute e rastreie o tempo necessário para as tarefas de ordem de serviço que você aceitou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Iniciar viagem** ao começar sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso é obrigatório se o campo **Início da viagem programada** estiver preenchido.

   - Quando o agente clica em **Iniciar viagem**, o cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - A opção **Check-in** aparece quando a propriedade `Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes` está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local de trabalho.
   - Para executar atividades relacionadas à tarefa antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você alcançou o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço.

   - Para ignorar a opção de check-in e começar a trabalhar diretamente, clique em **Iniciar trabalho**.
   - O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora **do início real da viagem** e **da chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
   - Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto no deslocamento para o local da tarefa.
4. Se você fizer uma pausa na atividade da tarefa, pause e retome o trabalho na tarefa.
   - Ao fazer uma pausa na atividade da tarefa, clique em **Pausar trabalho**. O botão alterna para **Retomar trabalho**.
   - Quando você estiver pronto para trabalhar na atividade novamente, clique em **Retomar 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.

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, o carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

5. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a tarefa.
6. Clique em **Encerrar Concluído**.
7. Se você quiser fechar a tarefa quando o trabalho estiver pendente, abra o registro da tarefa e clique em**Fechar incompleto**.
   Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço incompletas, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Exibir artigos de conhecimento anexados

Exiba artigos de conhecimento relevantes para referência que estão anexados às tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição de artigos de conhecimento no Portal do prestador de serviço Serviço de campo fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria de, número de exibições e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Artigos anexados no formulário **de tarefa de ordem de serviço**.
5. Na lista **Conhecimento**, abra um link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
   Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não, fornecendo a classificação inicial e publicando comentários sobre o artigo.

Resultado

A versão selecionada do artigo é aberta em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no Serviço de campo Portal do prestador de serviço. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta

Encerre uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_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. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
4. Feche ou crie uma tarefa de acompanhamento.
5. No campo **Motivo do fechamento incompleto**, insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para o campo Anotações de trabalho no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.

O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

If	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado-Concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado-Incompleto**.	**Encerrado - Incompleto**
Somente uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Aguardando qualificação**
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais dessas tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído**.	**Encerrado 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.

If	O estado da ordem de serviço muda para
Nota: A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará no estado **Encerrado incompleto**.	

Nota:
Além disso,

O fechamento da tarefa de ordem de serviço secundária também encerra a ordem de serviço primária.

Esta regra de negócio é configurada na tabela primária (sm_task) e é executada quando o estado de um registro (sm_task) muda. Há lógica codificada para acumular a mudança de estado para seu primário.

Se este comportamento não for desejado para ordens de serviço, você poderá implementar a condição a seguir nesta regra de negócio para garantir que ela não seja executada para registros (wm_task/wm_order).

Condição = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

Resultado
A tarefa será encerrada com sucesso e a tarefa de acompanhamento será criada se você tiver selecionado **Sim** em Criar uma tarefa de acompanhamento? lista.

Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviço

A equipe de empresas prestadoras de serviço pode rastrear as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução de tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviço

Registrar a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviço

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviço

Registre todos os ativos que você usa durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Usos de ativos.
4. Registre o ativo usado.
   a. No formulário Uso de ativo, selecione **Usado** na lista **Status**.
   b. Selecione o ativo na lista Ativo.
5. Clique em **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.

Resultado
O ativo que você usou foi registrado com sucesso no depósito pessoal do agente.

Registrar a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviço

Rastreie o status de um ativo que você removeu de uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Usos de ativos
   a. Selecione **Removido** na lista **Status**.
   b. Selecione o ativo que você removeu da lista **Ativo**.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado
O ativo removido é registrado com sucesso na lista de depósitos pessoais do agente.

Exibir SLAs de tarefa no Portal do prestador de serviço

Exiba a linha do tempo do ANS da ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço para garantir que você conclua sua tarefa dentro do período do ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode criar e editar SLAs ou excluí-los das tarefas de ordem de serviço usando o Serviço de campo Portal do prestador de serviço. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um ANS de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada ANS de tarefa no formulário de tarefa de ordem de serviço.
5. Na lista ANS de tarefa, abra uma Definição do ANS e revise os detalhes.
   Os detalhes do relatório de ANS incluem o andamento do ANS da tarefa ao longo do tempo de vida da tarefa.

Exibir tarefas irmãs relacionadas a uma ordem de serviço

Exiba detalhes da tarefa de ordem de serviço semelhante que está relacionada à mesma ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_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. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Tarefas irmãs no formulário **Tarefa de ordem de serviço**.
5. Na lista **Tarefas de ordem de serviço**, abra uma tarefa de ordem de serviço semelhante e revise os detalhes da tarefa.
   A tarefa de ordem de serviço semelhante fornece detalhes, como número da tarefa de ordem de serviço primária, ativo necessário, local e assim por diante.

Registrar despesas incidentais da Gestão de serviços no Portal do prestador de serviço

Os agentes de empresas contratadas podem usar o Serviço de campo Portal do prestador de serviço para rastrear despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de serviços Incidentais ou despesas acessórias são distintas de outras despesas relacionadas a ordens de serviço, como requisitos de peças. Incidentes representam despesas que surgem durante a execução de uma tarefa ou que estão relacionadas à tarefa. Gestão de serviços de campo fornece tipos incidentais para rastrear os custos de aluguéis de carros e milhas percorridas. Sua organização pode criar tipos personalizados adicionais.

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa. Quando um registro incidental é criado, o sistema gera uma linha de gasto se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

A linha de gasto será excluída se qualquer uma dessas condições for alterada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista de tarefas de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Incidentes da Gestão de serviços, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Incidentes da Gestão de serviços

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Número da tarefa de ordem de serviço para a qual você está criando uma despesa incidental.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Tipo	O tipo de despesa incidental, como milhagem, aluguel de carro ou custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.

5. Clique em **Salvar**.

Concluir questionários para uma tarefa de ordem de serviço no Portal do prestador de serviço

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa prestadora de serviços, você pode acessar e preencher questionários a partir das tarefas de ordem de serviço atribuídas a você por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode preencher questionários para as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você em qualquer estágio da tarefa. Um ou mais questionários podem estar disponíveis para uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Questionário** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
4. Na lista de questionários, selecione um questionário que você deseja concluir.
5. Clique em **Introdução** para responder às perguntas.
6. Clique em **Enviar** depois de responder a todas as perguntas obrigatórias do questionário.

Assinar na ordem de serviço encerrada no Portal do prestador de serviço

Os clientes podem assinar digitalmente e confirmar ordens de serviço que são encerradas com o estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Você deve habilitar as opções de configuração **Captura de assinatura**, **Resumo de pedido de PDF**e **Usar modelo de documento para gerar Resumo de PDF**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço é fechada somente quando todas as suas tarefas de ordem de serviço relacionadas são fechadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço da lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique na lista relacionada Detalhes da ordem de serviço no formulário **de tarefa da ordem de serviço**.
5. Clique no botão **Visualizar e assinar**.
   A opção **Visualizar e assinar** estará disponível somente se você tiver habilitado a configuração **Usar modelo de documento para gerar resumo em PDF**. Caso contrário, a opção **Assinar e confirmar** estará disponível, o que permite capturar a assinatura do cliente sem mostrar detalhes da ordem de serviço.
6. No formulário Ordem de serviço, revise os detalhes.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Tipo de assinatura**.
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura**.
8. Clique em **Aceitar e confirmar**.

Resultado

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Solicitação e recebimento de peças necessárias

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas de ordem de serviço atribuídas.

O processo para obter as peças necessárias para concluir as tarefas da ordem de serviço é o seguinte:

- **Criar uma solicitação de requisito de peça**: depois que uma tarefa de ordem de serviço for atribuída, crie uma solicitação para obter as peças necessárias para a tarefa.
- **Transfira peças para o seu inventário a partir de locais disponíveis**: uma ordem de transferência é criada automaticamente quando você cria um requisito de peça. Cada ordem de transferência consiste em uma linha de ordem de transferência gerada automaticamente e uma tarefa de linha de ordem de transferência. A tarefa de linha de ordem de transferência ajuda a mover uma linha de ordem de transferência de um estágio para outro, como execução, envio, entrega e recebimento. O sistema cria automaticamente várias tarefas de linha de ordem de transferência, uma após a outra, quando você fecha a primeira tarefa de atender a um requisito de ativo.
- **Acessar peças que estão disponíveis em seu depósito**: ativos ou peças são mantidos em depósitos até que sejam necessários. Os depósitos são categorizados com base no depósito pessoal do usuário e no tipo de grupo de atribuição. Gerentes e agentes das empresas contratadas são atribuídos a depósitos pessoais e depósitos de grupo e podem verificar a disponibilidade dos ativos necessários.
- **Retirar peças**: retirar peças do depósito e registrá-las como entregues.

Crie e forneça uma solicitação de requisito de peça no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Crie uma solicitação de requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma solicitação de requisito de peça cria automaticamente um número de requisito de peça e um número de ordem de transferência para que você possa exibir os detalhes da peça necessária e fornecer a peça.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial** > **Solicitações** > **Criar e Provisionar Peças**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar e fornecer peças

Campo	Descrição
Número de Tarefa	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço. Selecione uma tarefa que não esteja no estado Encerrado ou Cancelado.
Modelo	O modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início esperada da viagem fornecida na tarefa de ordem de serviço. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir a tarefa de ordem de serviço. Este campo se torna somente leitura quando um item de hardware é selecionado no campo Modelo.
Do Depósito	Local do depósito do qual o item será enviado.
Para o Depósito	Local do depósito para onde o item será enviado.
Ativo	Ativo solicitado pela linha da ordem de transferência, por exemplo, uma impressora específica.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

A lista relacionada **Requisitos de peça** e **pedidos de transferência** é atualizada automaticamente com as informações de requisitos de peça no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Transferir pedidos de peças por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Use uma ordem de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente solicitante possa receber as peças.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode processar somente ordens de transferência que contenham peças obtidas de um depósito que você gerencia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Pedidos de transferência**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Na lista relacionada **Linha de ordem de transferência**, selecione uma linha de ordem de transferência.
4. Na lista relacionada **Tarefas de linha de ordem de transferência**, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativos.
   A tarefa de linha de ordem de transferência que estava pronta para execução é movida para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para preparar o envio é "Preparar para envio" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado é Aberto.
6. Entregar ou preparar para envio.

Rastrear coletas de peças no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Você pode ver quais peças estão prontas para serem selecionadas exibindo uma lista consolidada de ativos agrupados por depósito e aguardando para serem selecionadas. Depois de selecionar a peça, você pode fechar a tarefa de linha da ordem de transferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebido ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Retirar Peças**.
2. Na lista **Linha de ordem de transferência**, selecione uma linha de ordem de transferência.
3. Na lista **Tarefas de linha de ordem de transferência**, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que tenha o texto de descrição resumida "Receber" e o estado Aberto.
4. Depois de selecionar fisicamente os itens, clique em **Fechar tarefa**.
   A lista **Tarefas de linha de ordem de transferência** exibe uma tarefa de linha de ordem de transferência recém-criada que está pronta para ser entregue.
5. Revise a tarefa de linha de ordem de transferência que tem o texto de descrição resumida "Entregar" e o estado Aberto.
6. Clique em **Tarefa de fechamento**.

Tradução automática

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

Resultado
A peça foi entregue com sucesso ao agente.

Acessar informações do depósito no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Como gerente ou agente de empresas prestadoras de serviço, você pode acessar e exibir a disponibilidade de ativos em seus depósitos usando o Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem acessar somente informações de seus depósitos pessoais e depósitos de grupo aos quais estão atribuídos. Os gerentes podem acessar seus depósitos pessoais, depósitos de grupo e depósitos pessoais de agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Depósitos**.
2. Na lista **Depósitos**, selecione um depósito que você deseja revisar.
3. Verifique o status dos ativos no Depósito.
   - Para verificar o status dos itens de hardware disponíveis no depósito, como modelo, quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Hardware.
   - Para verificar o status dos itens consumíveis disponíveis no depósito, como quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Consumível.

Concluir ordens de serviço em Mobile Agent

Os agentes e gerentes de serviço de campo usam o aplicativo para celular ServiceNow Agent para gerenciar suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar.

Tópicos relacionados

Configurar a aplicação Now Mobile Agent

Planilhas de horas no Mobile Agent

Você pode acessar e gerenciar suas planilhas de horas de um dispositivo móvel.

Depois de instalar o plug-in Mobile Timesheet (sn_mtimesheet), você pode usar planilhas de horas para criar, exibir, editar, inserir anotações e enviar registros de horas de um dispositivo móvel. Você também pode exibir todas as planilhas de horas ou registros de horas aprovados, rejeitados ou cancelados.

Funcionalidades

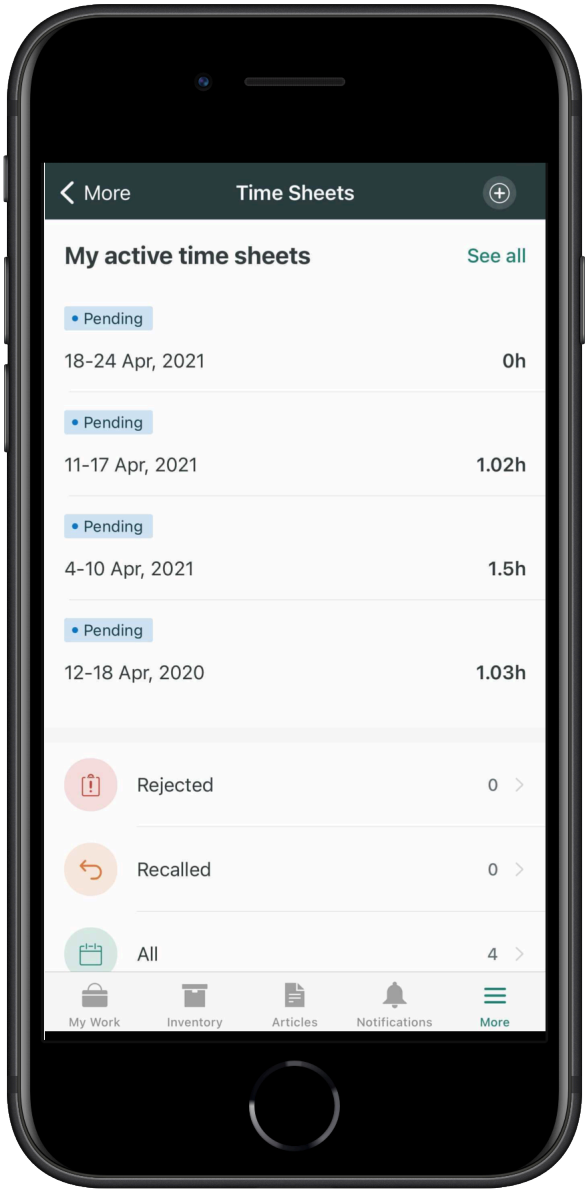
As planilhas de horas fornecem os seguintes recursos:

- Criar uma planilha de horas
- Criar um registro de horas
- Registrar horas no registro de horas
- Atualizar horas da semana para um registro de horas específico
- Adicionar anotações aos registros de horas

Tradução automática

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

- Enviar uma planilha de horas
- Enviar registro de horas



Tradução automática

Criar uma planilha de horas

Crie uma planilha de horas para agrupar todos os registros de horas da semana especificada no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Tocar no botão **Mais** no canto inferior direito

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque no ícone de adição localizado no canto superior direito.
4. No campo **Selecione um dia para criar uma planilha de horas**, selecione a data de início da semana para a qual a planilha de horas está sendo criada.
5. Toque no ícone de encaminhamento.

O que Fazer Depois
Adicione registros de horas à planilha de horas.

Adicionar um registro de horas para registrar seu tempo de trabalho

Crie registros de horas para registrar seu tempo de trabalho por meio do aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque na guia **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Toque no menu superior direito para obter mais opções.
4. Adicione registros de horas relacionados ou não a tarefas.
5. Registre o tempo no registro de horas tocando em uma tarefa na planilha de horas e inserindo as horas trabalhadas para os dias aplicáveis.
6. Toque em **Enviar planilha de horas**.

Gerenciar registros de horas na planilha de horas

Gerencie seus registros de horas no aplicativo para celular Agent executando ações como enviar ou excluir um registro de horas ou exibir anotações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque na guia **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Na guia **Semana inteira**, toque no menu de ação de um registro de horas.
4. Gerencie seus registros de horas.

Eventos pessoais no Mobile Agent

Os agentes de serviço de campo podem exibir eventos e criar e editar eventos pessoais no Mobile Agent.

Criar um evento pessoal no Mobile Agent

Crie eventos pessoais no Mobile Agent para reservar um tempo para uma pausa ou chamada telefônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Eventos criados com Mobile Agent são exibidos como pessoais na exibição de calendário.

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque em **Minha programação**.
2. Selecione o dia para o qual você deseja criar um evento.
3. Toque no ícone de reticências no canto superior direito e toque em **Criar evento**.
4. Insira as seguintes informações.
   - Nome
   - Tipo
   - Hora de início
   - Hora de término
5. Toque em **Enviar**.

Exibir eventos no Mobile Agent

Exiba eventos no Mobile Agent para se manter atualizado sobre sua programação e todos os eventos planejados para o dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque em **Minha programação**.
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento para exibi-lo.

Editar um evento pessoal no Mobile Agent

Edite os eventos pessoais que você criou no Mobile Agent se algo relacionado ao evento mudar.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque em **Minha programação**.
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento que você deseja editar.
4. Toque em **Editar evento**.
5. Edite as informações do evento.
6. Toque em **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.

Criar uma tarefa em Mobile Agent

Como agente, crie tarefas de ordem de serviço usando a aplicação ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Para adicionar locais, os agentes devem ter a função sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write.

Procedimento

1. Navegue até o formulário Criar novo trabalho.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de Tarefas de rascunho, navegue até **Meu trabalho** > **Tarefas de rascunho** > **Criar novo trabalho**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de um ativo, navegue até o ativo e toque em **Criar novo trabalho**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço no menu Estouro da ordem de serviço, navegue até a ordem de serviço e selecione o **menu**  . Selecione **Criar novo trabalho**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço semelhante, abra a tarefa de ordem de serviço selecionada. Em seguida, navegue até **Relacionado** > **Tarefas similares de ordem de serviço** > **Criar uma nova tarefa semelhante**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de um produto afetado da base de instalação, navegue até o produto afetado da base de instalação e toque em **Criar novo trabalho**.
2. Preencha os campos.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Ordem de serviço	Ordem de serviço à qual esta tarefa está atribuída.
Empresa	Empresa para a qual a ordem de serviço foi aberta.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa. **Nota:** Se selecionado, os campos Item-base de instalação e Local ficarão ocultos.
Item-base de instalação	O item-base de instalação com o qual o usuário tem problema. **Nota:** Se selecionado, os campos Ativo e Local ficarão ocultos.
Local	Área geográfica onde o trabalho precisa ser feito. O local é crítico para determinar o agente atribuído à tarefa. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definição de locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Prioridade	Prioridade desta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata do trabalho a ser realizado. Forneça o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.

3. Toque em **Enviar**.

Priorizando em Mobile Agent

Aceite ou rejeite tarefas, atribua tarefas a si mesmo e planeje sua programação para o dia, exiba detalhes da tarefa, programação e local da tarefa ou feche uma tarefa de ordem de serviço usando seu aplicativo para celular.

Planejar suas tarefas de ordem de serviço

Planeje como executar tarefas atribuídas a você usando o aplicativo para celular. Você pode priorizar acessando SLAs e ligar para os clientes diretamente do aplicativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- O número da tarefa de ordem de serviço.
- A descrição resumida da tarefa de ordem de serviço.
- Empresa para a qual a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- Os detalhes do ativo serão exibidos somente se houver um ativo associado à tarefa de ordem de serviço.
- Local onde a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- Data e hora de início programadas para a execução da tarefa de ordem de serviço.
- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver uma conta, navegue na tela da ordem de serviço e faça uma busca detalhada nos detalhes da conta para ver os detalhes do contato primário, casos relacionados, ativos, contratos e direitos.

  Nota:
  O usuário conectado deve ter a função sn_customerservice.customer_data_viewer para fazer o detalhamento ativo e exibir os detalhes da conta na ordem de serviço.

- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver sido iniciada a partir de um caso, navegue na tela da ordem de serviço e faça uma busca detalhada para ver os detalhes do caso.

  Nota:
  O usuário conectado deve ter a função case_viewer para navegar até a tela do caso a partir da ordem de serviço e a função sn_customerservice.proxy_contact para adicionar anotações de trabalho e comentários ao **fluxo de atividades 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.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.

> **Nota:**
> Toque em **Ações rápidas** e atualize seu status para **NO turno** para ser identificado como você está no horário do turno.

3. Execute uma das seguintes ações:
   A lista exibe todas as tarefas programadas para iniciar antes do final da próxima semana.

> **Nota:**
> Você também pode exibir todas as ordens de serviço de um ativo.

4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes da tarefa.
5. **Opcional:** Edite a descrição de uma ordem de serviço.
   a. Toque no ícone de estouro e selecione **Editar**.
   b. Faça o seguinte: para editar a descrição resumida da tarefa, toque no campo **Descrição resumida** para fazer as edições necessárias e selecione o ícone Voltar para voltar à tela **Editar**.
   c. Para editar a descrição da tarefa, toque no campo **Descrição**, insira uma descrição para a tarefa e selecione o ícone Voltar para voltar à tela **Editar**.
   d. Execute uma das seguintes ações:
      - Em um dispositivo iOS, toque em **Enviar**.
      - Em um dispositivo Android, toque no ícone de envio.
6. Exiba o ANS da ordem de serviço à qual a tarefa está associada.
   a. Toque no número da ordem de serviço.
   b. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
   c. Toque em **Relacionado**.
   d. Toque em **ANS de tarefa**.
   A tela exibe todos os SLAs relacionados à ordem de serviço.

   Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar à ordem de serviço.
7. Ligue para o solicitante identificado na ordem de serviço.
   a. Selecione a guia **Detalhes**.
   b. Selecione o solicitante identificado no campo **Solicitante**.
   c. Deslize o registro do chamador para a esquerda e selecione **Chamar** para chamar.

   Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar à ordem de serviço.

Tópicos relacionados

ANS da Gestão de serviços de campo

Trabalhando em tarefas quando o dispositivo móvel está off-line

Tradução automática

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

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Atribua a si mesmo a melhor tarefa recomendada disponível para que você possa preencher uma lacuna na programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Recomendação de tarefa inteligente recomenda automaticamente a tarefa com a pontuação de recomendação mais alta somente quando o administrador ativa o plug-in Serviço de campo Recomendação de tarefa inteligente. Para obter mais informações, consulte Ativar recomendação de tarefa inteligente.

Como agente, você pode fazer login na aplicação Now® Mobile Agent para exibir a tarefa recomendada e atribuir a tarefa a si mesmo.

Nota:
A recomendação de tarefa inteligente exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas na programação.

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Tarefa recomendada**.
4. Indique seu tempo livre nos campos **Hora de início** e **Hora de término**.
   O sistema seleciona automaticamente a hora de término padrão como duas horas após a hora de início. Você pode alterar a hora de término.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A tarefa com a pontuação de recomendação mais alta é atribuída automaticamente a você.

Planejar sua programação

Exiba as tarefas a serem executadas, bem como seus eventos pessoais em um dia específico para planejar sua programação para esse dia. Adicione eventos para si mesmo e exiba sua disponibilidade para os membros da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir seus eventos pessoais e a programação de todas as tarefas ativas atribuídas a você a partir da data atual. Você também pode exibir tarefas que foram encerradas nos últimos sete dias.

A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- A descrição resumida da ordem de serviço.
- O número da tarefa de ordem de serviço.
- Hora de início e hora de término programadas em que a tarefa de ordem de serviço deve ser executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o applet **Minha programação**.
4. Selecione uma data no calendário.
   Seus eventos pessoais e as tarefas de ordem de serviço que devem ser executadas nesse dia são exibidos abaixo do calendário.
5. Selecione uma tarefa para exibir todos os detalhes dessa tarefa.
6. Adicione ou edite um evento pessoal.
   a. Toque no ícone de mais ações (⋮) e selecione **Criar evento**.
   b. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento.
Tipo	Tipo de entrada de programação.
Mostrar como	Exiba o evento na programação como um dos seguintes: ▪ Ocupado ▪ Livre ▪ Tentativa ▪ De plantão
Hora de início	Data e hora de início deste evento.
Hora de término	Data e hora de término deste evento.
Repetições	Frequência do evento repetido. Opções disponíveis: ▪ Nenhum(a) ▪ Diariamente ▪ Todos os dias da semana (segunda a sexta) ▪ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ▪ Toda Seg, Qua, Sex ▪ Toda Ter Qui

   c. Clique em **Enviar**.

Retirar uma tarefa não atribuída

Se você estiver disponível, poderá atribuir uma tarefa a si mesmo.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Expedição pendente**.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o miniaplicativo **Minhas tarefas de grupo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Toque no mais ações (⋮) ícone e selecione **Atribuir a mim**.

Resultado

Você recebe uma notificação de que a tarefa foi atribuída a você.

Otimizar uma rota de tarefa

Obtenha rotas ideais para os locais da tarefa e use o mapa de tarefas para navegar até o local. Você pode exibir o local das tarefas atribuídas a você para a semana atual e usar o aplicativo para escolher a rota ideal para executar as tarefas do dia atual.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço exibe as seguintes informações:

- O número da tarefa de ordem de serviço.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- A descrição resumida da ordem de serviço.
- A data e hora de início em que a tarefa de ordem de serviço precisa ser executada.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o miniaplicativo **Mapa de Minhas Tarefas**.
   Os registros de tarefa de ordem de serviço são exibidos na parte inferior do mapa na ordem em que precisam ser executados.
4. Deslize um registro de tarefa para a esquerda ou para a direita para exibir cada tarefa da semana atual e sua localização no mapa.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Aceite uma tarefa de ordem de serviço que foi atribuída a você. Você pode rejeitar a tarefa se, por exemplo, não tiver as habilidades necessárias ou não estiver disponível no momento necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao contrário de outras tarefas de ordem de serviço, o cartão de tarefa de uma tarefa de ordem de serviço relacionada a um ativo linear inclui os detalhes do local inicial e final. Essas informações ajudam os agentes a identificar que a tarefa é específica para 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.

ativo linear e fornecem a eles uma compreensão clara do segmento em que precisam se concentrar ao executar a tarefa.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Execute uma das seguintes ações:

O que Fazer Depois

Comece a trabalhar em uma tarefa usando a aplicação Now Mobile Agent.

Iniciar trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Você pode registrar a hora em que começa a viajar para o local de trabalho e a hora em que começa o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar a propriedade do sistema *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* para definir o número de minutos antes do qual um lembrete de tarefa é enviado. Por padrão, você recebe uma notificação 45 minutos antes da hora de início do trabalho.

Os administradores podem habilitar notificações por push no Studio. Para obter informações sobre como configurar notificações por push, consulte Notificações por push de dispositivos móveis .

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, clique em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço com a qual você deseja começar.
   Você só pode começar a trabalhar em tarefas que estão no estado **Aceito**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Resultado

Os seguintes campos são atualizados na tarefa de ordem de serviço:

- O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
- O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora **do início real da viagem** e **da chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
- A hora **real de chegada no local** é preenchida automaticamente como data e hora **reais de início do trabalho** quando o check-in é ignorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto no deslocamento para o local da tarefa.
- Se as propriedades do sistema work.management.allow.auto.timecard e work.management.allow.travel.task.timecard estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.

Tópicos relacionados

Gerenciar notificações do seu dispositivo móvel

Preencher um questionário para a tarefa de ordem de serviço

Criar uma oportunidade de vendas

Ativar modo escuro

Ative o modo escuro em Mobile Agent para aliviar o esforço visual se o padrão for muito claro.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent.
2. Toque em **Configurações**.
3. Toque em **Aparência**.
4. Toque em **Tema escuro**.

Criar uma oportunidade de vendas

Crie oportunidades de vendas para serviços, produtos ou ativos identificados durante as visitas de serviço de campo usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_technician_sales_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de que o plug-in Vendas orientadas pelo técnico com serviço de campo (com.snc.fsm_technician_sales) e o plug-in Aplicação de gestão de oportunidades (com.sn_l2c_oppty_mgmt) estejam instalados.
- Com a função wm_technician_sales_write, você pode criar oportunidades antes de iniciar uma tarefa ou enquanto a tarefa está em andamento.

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Crie uma oportunidade de vendas.
   Quando o formulário **Criar oportunidade** for exibido, alguns campos serão preenchidos automaticamente.
3. 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.

Criar oportunidade

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Insira uma breve descrição da oportunidade.
Tarefa de ordem de serviço	O número da tarefa de ordem de serviço será preenchido automaticamente se a oportunidade for baseada na tarefa de ordem de serviço. Este campo se torna opcional para criar uma oportunidade sem uma tarefa de ordem de serviço.
Conta	Insira a referência da conta do cliente.
Contato	Insira a referência de contato do cliente.
Tipo de ciclo de vendas	Insira o tipo de ciclo de vendas (por exemplo, Newcust, Renew, Upsell). O valor padrão é Upsell.
Fase	Entre na fase da oportunidade (por exemplo, Qualificar, Desenvolver, Propor, Negociar, Encerrado-Ganho, Encerrado-Perdido). O valor padrão é Qualificar.
Classificação	Defina a classificação (por exemplo, Melhor para classificação superior). O valor padrão é Quente.
Chamada permitida	Opção para permitir chamadas. Por padrão, a opção está habilitada.
E-mail permitido	Opção para permitir e-mails. Por padrão, a opção está habilitada.
Compartilhamento permitido	Opção para permitir o compartilhamento. Por padrão, a opção está habilitada.

4. Toque em **Enviar**.
   A oportunidade é criada e aparece na guia **Vendas**. Se associado a uma tarefa de ordem de serviço, ele também aparecerá na guia **Relacionado**.
5. Adicione um produto à oportunidade.
   a. Toque **em Adicionar linha** na oportunidade criada.
   b. No campo **Oferta de produto**, selecione o produto.
   c. No campo **Quantidade**, insira a quantidade.
   d. Em **Unidade de medida**, selecione a unidade.
   e. Toque em **Enviar**.
      O item de linha do produto é adicionado à oportunidade.

Resultado
Toque na oportunidade na guia **Relacionado** para exibir os detalhes e o Fluxo **de atividades** dos itens de linha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 oportunidades de vendas

Exiba, classifique e filtre oportunidades de vendas usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_technician_sales_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de que o plug-in Vendas orientadas pelo técnico com serviço de campo (com.snc.fsm_technician_sales) e o plug-in Aplicação de gestão de oportunidades (com.sn_l2c_oppty_mgmt) estejam instalados.
- Com a função wm_technician_sales_write, você pode acessar e gerenciar seus dados de vendas, garantindo que você se mantenha organizado e focado nas oportunidades mais relevantes.

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque na guia **Vendas**.

   Nota:

   Se a guia **Vendas** não estiver visível, toque no ícone **Mais** ícone.

   A lista de oportunidades é exibida.
3. **Opcional:** Para classificar as oportunidades, toque em **Classificar por** e selecione a opção necessária.
   A lista de oportunidades aparece classificada com base na opção selecionada.
4. Para filtrar as oportunidades com base em critérios específicos, toque no ícone e insira os critérios de filtro.
5. Toque em **Aplicar**.
   A lista de oportunidades será filtrada de acordo com os critérios selecionados.

Preencher um questionário para a tarefa de ordem de serviço

Preencha as respostas às perguntas associadas a uma tarefa de ordem de serviço e armazene as respostas para referência futura. Por exemplo, você pode criar questionários para verificar as condições de um equipamento antes que ele seja reparado.

Antes de Iniciar

Você pode exibir um questionário em uma tarefa de ordem de serviço se ele for disponibilizado para essa tarefa. Para obter mais informações sobre como criar questionários e associá-los a ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço, consulte Questionários de ordem de serviço.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.
5. Toque no botão **Responder questionário** na parte inferior da tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na guia **Pendente**, toque no questionário que você está pronto para responder.
   Se o questionário for necessário, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.
7. Toque **em Introdução** e responda a cada pergunta do questionário.
8. Execute uma das seguintes ações:
   O questionário enviado aparece na guia **Concluído**.

Acompanhando seu local em Mobile Agent

Use o rastreamento de localização para que você possa manter um registro de sua localização, por um período de tempo definido ou enquanto executa tarefas.

Seu administrador seleciona quais opções de acompanhamento estão disponíveis para você. Existem duas opções de acompanhamento de local disponíveis, baseado em ação e manual. Você pode selecionar qualquer uma das opções com base em seu requisito:

Acompanhamento baseado em ação

Inicia e interrompe o rastreamento de localização com base nas ações que você executa.

Acompanhamento manual

Inicia o rastreamento de localização por um período de tempo definido ou rastreia sua localização continuamente.

Para monitorar sua atividade, ative o acompanhamento de localização do seu dispositivo móvel. O rastreamento de localização continua mesmo quando não há conexão com a internet. Para obter mais informações, consulte Como usar o acompanhamento de localização para dispositivos móveis .

Inventário em Mobile Agent

Os agentes de serviço de campo podem localizar, solicitar e transferir peças de outros agentes ou depósitos para as tarefas de ordem de serviço atuais e futuras.

Tópicos relacionados

Componentes do Advanced Part Sourcing

Modelos consumíveis e não consumíveis

Acompanhar inventário

Exiba um mapa que mostra depósitos com peças disponíveis em relação ao seu local.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como agente, você pode pesquisar peças em seu depósito pessoal, no depósito de colegas e no depósito para concluir suas tarefas de ordem de serviço. As informações dos locais do depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões na tela **do mapa do Ativo**. Você pode usar os ícones a seguir para navegar entre os locais do depósito.

- Use o ícone de Direção ( ) para exibir a localização do usuário conectado e o ícone Mostrar direções ( ) para navegar entre os locais do depósito.
- Use o ícone de lista de locais (List) para exibir os depósitos na exibição de lista e o ícone de mapa de locais (Map) para exibir os depósitos na exibição de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Execute uma das seguintes ações:

Resultado

As informações dos locais do depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões na tela **do mapa do Ativo**. Você pode selecionar o depósito desejado e solicitar o inventário.

O que Fazer Depois

Solicitar inventário

Solicitar inventário

Solicite inventário quando o estoque estiver baixo ou você precisar de uma peça para uma ordem de serviço específica.

Você pode solicitar peças do depósito ou depósito de um colega. Se você solicitar peças de seus agentes colegas, uma notificação móvel será enviada ao agente colega de quem você solicitou as peças. Seu colega pode aceitar ou rejeitar sua solicitação com base na disponibilidade de peças no depósito. Se você solicitar peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente.

Você pode solicitar inventário de duas maneiras:

- **Criar requisito de peça**: selecione e solicite uma única peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.
- **Criar solicitação de peça**: selecione e solicite várias peças de um único depósito ou de vários depósitos diretamente ou com base nos requisitos de peças existentes.

Tópicos relacionados

Acompanhar inventário

Aceitar ou rejeitar solicitações de peças de agentes colegas

Exibir linhas de ordem de transferência para peças solicitadas

Solicitar uma única peça

Crie um requisito de peça para receber peças quando encontrar peças com defeito no depósito ou quando o estoque estiver esgotado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um requisito de peça com ou sem o contexto de uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Solicitar e fornecer peças.
3. Toque em **Modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um modelo de peça.
5. **Opcional:** Para associar o requisito de peça à **tarefa de ordem de serviço**, selecione uma tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos**.
7. No campo **Quantidade necessária**, insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.
8. No campo **Data obrigatória**, insira a data em que todas as peças devem ser entregues.
9. Habilite a opção **Obrigatória** para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
10. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem aparece quando o requisito da peça é criado
11. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
12. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.

    Nota:
    Se a peça não estiver disponível em seu depósito pessoal, você será direcionado imediatamente para a etapa 14.

13. Forneça a peça que já está disponível em seu depósito.
    - Para reservar a peça para uso posterior, toque em **Reservar esta peça**.
    - Para obter a peça de um depósito diferente, toque em **Fornecê-la novamente** e siga as etapas 14 a 19.
14. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos**.
15. No campo **Raio**, insira o raio em milhas para pesquisar as peças dentro da distância especificada.
    O sistema usa seu local atual como local de origem e pesquisa peças dentro do raio especificado.
16. Toque no ícone **Avançar**.
    Os locais do depósito aparecem em um mapa interativo e como cartões na tela **do mapa de ativos**.

    Nota:
    O cartão de informações da peça contém a última localização conhecida dos seus agentes colegas quando as opções a seguir estão habilitadas no perfil do seu agente colega e no dispositivo móvel.
    - A opção **Rastreamento por geolocalização** no perfil do seu colega de trabalho controla se você pode ver os detalhes das peças e sua última localização conhecida nos cartões de informações.
    - A opção *Location Tracking* no dispositivo móvel do seu colega de trabalho e no aplicativo Now Mobile Agent.

17. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em **Peça de origem**.
18. Selecione o depósito para o qual as peças adquiridas serão transferidas.
    Por exemplo, se você precisar receber peças para o seu depósito, selecione seu depósito pessoal.
19. No campo **Quantidade**, insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
20. Toque no ícone **Avançar**.
21. Navegue de volta para a tela **Inventário**.

Tradução automática

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

Resultado

- Se você solicitou peças para uma tarefa de ordem de serviço específica, as listas relacionadas a Requisitos de peça e Pedidos de transferência serão atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de ordem de serviço.
- As linhas da ordem de transferência são geradas quando você solicita peças de um depósito.
- Se o plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] estiver ativado e as propriedades *`Create part requests for part requirement sourcing`* e *`Use part request approvals`* estiverem habilitadas, você poderá exibir os registros a seguir.
  - Uma solicitação de peça é criada para o requisito de peça especificado com o estado **Em andamento** e a linha de solicitação de peça com o estado **Solicitado**. Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
  - Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente no estado Rascunho.

Solicitar várias peças

Solicite e forneça várias peças simultaneamente de um único ou de vários depósitos, independentemente de você ter uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar solicitações de peças nas telas **Meu trabalho** e **Inventário** com a quantidade necessária, diretamente ou buscando-as em um requisito de peça existente.

Nota:

- As peças são pesquisadas nos depósitos com base nos valores definidos na propriedade Critérios de pesquisa de peças. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
- Seu local atual é considerado o local de origem e pesquisa depósitos no raio conforme mencionado em **Raio máximo de pesquisa de peça** e **Unidade de distância** do seu perfil.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Solicite peças com ou sem uma tarefa de ordem de serviço ou a partir de suas próprias solicitações ou listas de requisitos de peças.
3. Selecione o depósito no qual as peças solicitadas serão recebidas.
   Por exemplo, se você precisar das peças para concluir sua tarefa de ordem de serviço, selecione seu depósito pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Enviar**.
   A solicitação de peça é criada no estado Rascunho.
5. Toque em **Adicionar peças**.
6. Adicione peças à solicitação de peça diretamente ou a partir de um requisito de peça.
7. Selecione **Enviar**.
   As linhas de solicitação de peça são criadas com as peças necessárias.
8. Navegue até a tela da lista de solicitações de peças tocando no ícone Voltar.

   Nota:
   Os gerentes podem selecionar diretamente o depósito e buscar as peças em nome de seus agentes.

9. Encontre peças nos depósitos disponíveis.
   - Para localizar uma peça específica, toque em **Localizar peça**.
   - Para localizar todas as peças, toque em **Localizar tudo**.

   Nota:
   Se a peça estiver disponível em seu depósito pessoal, você poderá reservar a peça usando a opção **Reservar esta peça**.

   Os locais do depósito que têm as peças aparecem no mapa interativo e nos cartões de informações do depósito na tela **do mapa do depósito**.
10. Selecione os depósitos dos quais você deseja receber as peças.
11. Toque em **Confirmar depósito**.
    Uma mensagem de sucesso aparece para validar que as peças foram solicitadas do depósito selecionado.

Resultado

- O estado da solicitação de peça muda para Em andamento e a linha de solicitação de peça muda para Solicitado. Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
- As solicitações de peças serão enviadas aos agentes pares de quem você solicitou peças se a propriedade *`Use part request approvals`* estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
- Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente no estado Rascunho.
- Se você solicitou peças para uma tarefa de ordem de serviço específica, as listas relacionadas a solicitações de peças e pedidos de transferência serão atualizadas no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Aceitar ou rejeitar solicitações de peças de agentes colegas

Revise as solicitações de peças que você recebe de agentes colegas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.
- A propriedade *Use part request approvals* deve ser habilitada para poder receber solicitações de peças de seus agentes colegas. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.
- *Notifications* no dispositivo móvel e Now Mobile o app Agent devem estar habilitados para receber notificações por push de dispositivos móveis de seus colegas agentes.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.

   Dica:

   Se você conhece seu inventário e quer rejeitar ou aceitar a solicitação imediatamente, poderá fazê-lo diretamente na notificação que aparece selecionando **Aceitar** ou **Rejeitar**.

2. Toque na notificação por push.

   Nota:
   Se você não puder acessar a notificação por push, acesse a solicitação tocando em **Inventário**e, em seguida, na seção **Solicitações de peças**, tocando em **Solicitado por mim**.

3. Verifique a disponibilidade de peças em seu depósito pessoal e determine se deseja aceitar ou rejeitar a solicitação de peça.

Resultado

- Se você aceitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça mudará para Aprovado e uma notificação móvel será enviada ao agente de serviço de campo solicitado. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:
  - Para peças consumíveis, apenas uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
  - Para hardware, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.
- Se você rejeitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça será alterado para Rejeitado e uma notificação móvel será enviada ao agente de serviço de campo solicitado. As solicitações de peças rejeitadas podem ser solicitadas novamente. Para obter mais informações, consulte Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos.

O que Fazer Depois

- Exibir linhas de ordem de transferência para peças solicitadas
- Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Tradução automática

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

Retirando peças

Você pode exibir uma lista resumida de ordens de transferência para todos os ativos que estão aguardando para serem selecionados fisicamente.

Retirar peças para suas solicitações de peças

Selecione as peças que você solicitou de agentes colegas que estão prontos para retirada e feche a linha do pedido de transferência.

Antes de Iniciar

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações**.
4. Toque na solicitação de peça para a qual você deseja exibir os pedidos de transferência.
5. Toque na guia **Ordens de transferência** da solicitação de peça selecionada.
6. Selecione as ordens de transferência para as quais você deseja selecionar peças.
7. Toque em **Confirmar retirada**.

Resultado

Uma mensagem aparece para indicar que a ordem de retirada e transferência foi concluída. O estado da linha da ordem de transferência muda para Entregue.

Escolher uma peça para concluir tarefas

Quando você estiver em um local de tarefa e precisar de uma peça ausente para concluir seu trabalho, poderá retirar a peça transferindo-a de um depósito disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Peças para receber**.
3. Toque em uma peça para retirada, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar retirada**.
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver na fase **Recebida** ou **Em trânsito**, você poderá confirmar a coleta.
4. Selecione **Confirmar retirada**.

Resultado

A fase de fornecimento passa para **Entregue** e a peça é adicionada ao seu inventário e marcada como disponível.

Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Solicite peças de outros depósitos que foram rejeitadas por seus colegas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o seu agente colega rejeitar sua solicitação de uma ou várias peças, a solicitação de peça será parcialmente rejeitada ou rejeitada. Você pode exibir as solicitações de peças rejeitadas e solicitá-las novamente em outros depósitos.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações**.
4. Toque na solicitação de peça com o estado Rejeitado ou Parcialmente rejeitado.
5. Na guia **Peças**, toque na peça rejeitada.
6. Toque em **Solicitar novamente**.
7. Na tela **Solicitar novamente**, selecione as peças rejeitadas e toque em **Enviar**.

Resultado
Uma solicitação de peça é criada no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Você pode fornecer peças para a solicitação de peça criada. Para obter mais informações, consulte Solicitar inventário.

Solicitação de peça duplicada

Crie uma solicitação de peça duplicada para solicitar a mesma lista de peças que você solicitou no passado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações** e selecione a solicitação de peça que você deseja duplicar.
4. Toque no ícone de mais ações (⋮) e selecione **Duplicar solicitação**.

Resultado
Os itens de linha de solicitação de peça são adicionados a uma solicitação duplicada.

Exibir linhas de ordem de transferência para peças solicitadas

Exiba todas as linhas da ordem de transferência das peças solicitadas por você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os pedidos de transferência movem as peças necessárias entre depósitos ou para um local onde um agente possa recebê-las. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 peças consumíveis, apenas uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
- Para peças de hardware ou não consumíveis, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Exibir as ordens de transferência.

O que Fazer Depois

Você pode retirar peças de seus agentes colegas para a solicitação de peça. Para obter mais informações, consulte Escolher uma peça para concluir tarefas e Escolher uma peça para concluir tarefas.

Exibir programação e rastrear as peças para entrega

Você pode exibir as peças programadas para entrega do seu depósito pessoal para outro depósito.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A linha da ordem de transferência para entrega deve estar no estado **Rascunho** ou **Solicitado**. Para obter mais informações sobre as fases da linha da ordem de transferência, consulte Ordens de transferência para Gestão de ativos.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Peças para receber**.
   Você pode exibir a lista de peças que programou para entrega.

   Para obter mais informações sobre como entregar um ativo, consulte Entrega de um ativo.

Analisar todas as ordens de serviço de um ativo selecionado

Verifique um ativo para exibir seu histórico de trabalho e as próximas ordens de serviço. Você também pode criar uma ordem de serviço para um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Pesquisa de ativos** na parte superior.
3. Toque no ícone do código de barras e verifique o ativo.
4. Toque no registro do ativo.
5. Siga um destes procedimentos.

Tradução automática

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

Rastreie um ativo para uma tarefa de ordem de serviço a partir de um dispositivo móvel

Rastreie o status de um ativo que você usou para executar uma tarefa de ordem de serviço ou um ativo que você removeu ou substituiu usando o aplicativo Now Mobile Agent em um dispositivo móvel. Você pode rastrear o status desses ativos enquanto executa a tarefa de um local de tarefa.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Aceito** ou **Trabalho em andamento** para que você possa executar este procedimento.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você registra o uso de ativos, ocorrem as seguintes ações:

- A tela Usar Peça exibe os ativos na lista Peça Reservada e Peça Disponível em seu inventário e mostra o estado como **Em Estoque** e o subestado como **Reservado** e **Disponível**.
- A lista Remover peça exibe os ativos de todas as empresas e locais da ordem de serviço ou das tarefas de ordem de serviço nas quais você está trabalhando, em que o estado da peça é **Em estoque** e o subestado é **Defeituoso**.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja rastrear os ativos.

   O campo **Ativo** da tarefa de ordem de serviço herda os detalhes do ativo da ordem de serviço primária. Se você adicionar um ativo a uma ordem de serviço, todas as suas tarefas de ordem de serviço serão atualizadas com os mesmos detalhes do ativo.
5. Exiba as peças usadas, as peças removidas e os requisitos de peça para uma tarefa de trabalho tocando em **Peças**.
6. Registre informações sobre o uso de um ativo, a remoção de um ativo ou a substituição de um ativo tocando em uma das seguintes opções.
7. Registre as informações sobre o uso ou a remoção de um ativo tocando em uma das seguintes opções.

Tópicos relacionados

Registrar uso de ativo

Registrar novos ativos

Registre novos ativos que são compatíveis com os clientes e não foram registrados anteriormente usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque no ícone de estouro (**...**) e selecione **Registrar ativo**.
4. Toque em **Categoria do modelo**e pesquise e selecione a categoria do modelo da peça.
5. Toque em **Modelo**e pesquise e selecione o modelo de peça.
6. **Opcional:** Insira outros detalhes, como **Número do modelo**, **Data de instalação**, **Empresa**e **Local**.
   Inserir um novo número de modelo substitui o número de modelo existente da peça que pertence à mesma categoria de modelo e modelo.
7. Toque em **Verificar** para verificar a etiqueta do ativo e o número de série de uma peça.
8. Toque em **Verificar próximo item** a cada vez para verificar os códigos de barras das próximas peças.
   A configuração padrão permite verificar no máximo cinco peças por vez. Você pode aumentar ou diminuir a contagem de verificação de vários itens por vez. Para obter mais informações, consulte Configuração de uma entrada agrupada para várias verificações .
9. Depois de verificar todas as peças, toque em **Revisar**.
   A contagem **de revisão** é atualizada depois que você verifica cada peça.
10. Revise as peças verificadas e toque em **Concluído**.
    O formulário Registrar ativos é atualizado com a contagem mais recente e outras informações relacionadas.

Mover ativos defeituosos por meio do processo de transferência

Adicione peças com defeito do seu depósito à lista de entregas. Gere ordens de transferência para mover esses itens para o depósito onde eles precisam ser depositados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Tocar **Inventário** > **Meu Inventário**.
   As peças que estão no subestado disponível ou reservado são exibidas na guia **Disponível** e as que estão com defeito são exibidas na guia **Defeituosa**.
3. Clique em **Defeituoso**.
4. Selecione a peça para entrega.
5. Siga um destes procedimentos para mover a peça para o depósito onde ela precisa ser devolvida.
6. Clique **em Para depósito**e selecione um depósito para entrega.
7. Siga um destes procedimentos:
   - No iOS, clique em **Enviar**.
   - No Android, clique no ícone enviar .

Resultado

Uma nova linha de ordem de transferência foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 houver uma ordem de transferência para o local de entrega, a nova linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar no estado **Rascunho**.

- Se não existir uma ordem de transferência para o local de entrega, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Como mover um ativo por meio do processo de transferência.

Mova o excesso de ativos por meio do processo de transferência de um dispositivo móvel

Mova o excesso de peças consumíveis do depósito para a lista de entregas usando a aplicação Now Mobile Agent no seu dispositivo móvel. Você pode gerar ordens de transferência para mover esses itens para o depósito onde eles devem ser depositados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Tocar **Inventário** > **Meu Inventário**.
   As peças que estão em um subestado disponível ou reservado são exibidas na guia **Disponível**.
3. Selecione **Disponível**.
4. Selecione a peça que você deseja entregar.
5. Mova a peça a ser devolvida ao depósito executando uma das ações a seguir.

6. Selecione a peça e abra o formulário.
7. Selecione o ícone e selecione **Adicionar à lista de entregas**.
8. Verifique o número do modelo.
9. Selecione **Quantidade** e insira a quantidade que você deseja retornar ao depósito.
10. Selecione **Depósito de entrega** e selecione um depósito onde você deseja deixar suas peças.
11. Execute uma das ações a seguir, dependendo se você tem um dispositivo Apple iOS ou Google Android:
    - Em um Apple dispositivo iOS, selecione **Enviar**.
    - Em um dispositivo Google Android, selecione o ícone de envio.

Resultado
Uma nova linha de ordem de transferência foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 houver uma ordem de transferência para o local de entrega, a nova linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar no estado **Rascunho**.

- Se não existir uma ordem de transferência para o local de entrega, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Como mover um ativo por meio do processo de transferência.

O que Fazer Depois
Verifique o status da peça na lista de entregas de Peças.

Exibir informações da base de instalação na aplicação Now Mobile Agent

Exiba informações sobre itens-base de instalação em tarefas de ordem de serviço no aplicativo para celular Now Mobile Agent para rastrear o status das perguntas e problemas levantados para os produtos ou serviços adquiridos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo**.
4. Toque na tarefa de ordem de serviço que você deseja rastrear o status do item-base de instalação.
5. Toque em **Instalar item-base**.
6. Revise as informações do item-base de instalação na seção Detalhes.
   - Toque na guia **Detalhes** para exibir as informações do item-base de instalação.
   - Toque na guia **Relacionado** para exibir os itens-base de instalação secundários e as próximas tarefas de ordem de serviço.

     Nota:
     As próximas tarefas de ordem de serviço estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de trabalho planejado estiver instalado e as próximas ordens de serviço forem geradas.

Equipamento em Mobile Agent

Faça check-in, check-out ou comunique equipamentos quebrados usando o applet **Meu equipamento** no Mobile Agent.

Fazer check-out ou entrada de equipamentos com o Mobile Agent

Faça check-out ou check-in de volta do equipamento atribuído às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio do Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_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. Navegar até **Meu trabalho** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.
3. Fazer check-out ou check-in do equipamento.
   - Para fazer check-out do equipamento, toque em Fazer **check-out**.

     O status do equipamento muda para **Em uso**.

   - Para fazer check-in do equipamento, toque em **Check-in**.

     O status do equipamento muda para **Disponível**. Se a tarefa de ordem de serviço atribuída estiver concluída, a instância do equipamento não poderá mais ser submetida a check-out para essa tarefa.

Relatar equipamento quebrado com o Mobile Agent

Relate detalhamentos de equipamentos atribuídos às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio do Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.
3. Toque em **Detalhamento do relatório**.
4. No campo **Descrição**, forneça detalhes sobre o detalhamento.
5. Toque em **Enviar**.

Resultado
O status do equipamento muda para **Indisponível** e não pode mais ser submetido a check-in nem check-out.

Field Service Contractor for mobile

Gerentes e agentes de empresas contratadas podem usar a aplicação Field Service Contractor for mobile para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

As organizações podem terceirizar suas tarefas de ordem de serviço para empresas contratadas. A empresa prestadora de serviços executa os trabalhos atribuídos implantando seus agentes prestados no local do cliente.

Tópicos relacionados

RecursoField Service Contractor for mobile da aplicação Now Mobile Agent

Reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a si mesmo em um dispositivo móvel

Reatribua uma tarefa de ordem de serviço a você mesmo por meio do recurso Field Service Contractor for mobile da aplicação ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_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. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Minhas tarefas de grupo**.
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Toque no mais ações (⋮) ícone.
5. Toque em **Atribuir a mim**.
   - Se a tarefa de ordem de serviço for atribuída com sucesso, a mensagem Atribuição a mim bem-sucedida será exibida.
   - Se você não estiver disponível no horário programado, a seguinte mensagem será exibida: Este agente está indisponível durante o horário programado. Selecione outro agente ou reprograme o horário.

Resultado

A tarefa de ordem de serviço foi atribuída com sucesso a você e pode ser acessada na tela **Tarefas abertas**. A guia de navegação Notificação mostra uma mensagem confirmando que a tarefa de ordem de serviço foi reatribuída a você.

Reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a um agente em um dispositivo móvel

Como gerente, você pode reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a um agente por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, abra uma tarefa de ordem de serviço de uma das seguintes maneiras:
   - Tocar na tela **Abrir tarefa**
   - Toque na tela **Minhas tarefas de grupo**.
   - Toque na tela **Tarefas de hoje**.
3. Revise a tarefa de ordem de serviço.
4. Na tarefa de ordem de serviço, toque no mais ações (⋮) ícone.
5. Toque na função **Reatribuir tarefa**.
6. Toque em **Atribuído a**.
7. Selecione um agente na lista **Atribuído a**.
8. Toque em **Enviar**.

Nota:
Se o agente do prestador de serviço não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: O agente está indisponível durante o horário programado. Selecione outro agente ou programe novamente o horário.

Resultado

A tarefa de ordem de serviço é reatribuída a um agente do prestador 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.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Aceite ou rejeite uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Todas as tarefas abertas**
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, aceite ou rejeite a tarefa.

   - Para rejeitar a tarefa, toque em **Rejeitar**, selecione o motivo da rejeição e insira os detalhes.

     A seguinte mensagem de confirmação aparece na parte superior da tela: Tarefa rejeitada com sucesso. Clique aqui para exibir as tarefas em aberto.

   - Para trabalhar na tarefa você mesmo, toque em **Aceitar**.

Nota:
Se o agente ou gerente do prestador de serviço não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: Aviso: WOTXXXXXX foi programado para um horário em que você pode não estar disponível.

Resultado
A tarefa foi aceita ou rejeitada. Se a tarefa for rejeitada, ela será reatribuída dependendo da função da pessoa que a aceitou ou rejeitou.

- Se um gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Expedição pendente ou Atribuição pendente. A tarefa rejeitada é atribuída ao gerente do próximo grupo apropriado. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado Expedição pendente para que o expedidor possa atribuir a tarefa manualmente.
- Se um agente rejeitar a tarefa, ela será reatribuída ao gerente do agente.

Criar ordens de serviço para um ativo selecionado em um dispositivo móvel

Crie uma ordem de serviço para um ativo por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia Navegação **Meu trabalho**, toque em **Pesquisa de ativos**.
3. Exiba o registro do ativo usando uma das opções 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.

- Toque no ícone do código de barras e verifique o ativo.
- Insira o código do ativo em **Etiqueta do ativo**.

4. Toque no registro do ativo e execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Para criar uma ordem de serviço para este ativo	**a.** Toque em **Criar ordem de serviço**. **b.** Toque em **Descrição resumida**. **c.** Insira uma descrição resumida para a ordem de serviço e clique em **Concluído**. **d.** Clique em **Enviar**. A ordem de serviço é criada para o ativo selecionado.

Resultado
Uma ordem de serviço é criada para um ativo selecionado ou revisa o histórico de trabalho relacionado.

Exibir artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile para obter informações adicionais que ajudarão você a concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de exibição do artigo de conhecimento fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria e número de exibições. Você pode exibir todos os artigos de conhecimento disponíveis, independentemente da tarefa de ordem de serviço, na guia **Artigos**.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefa de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, acesse os artigos relacionados na tela **Detalhes** de uma das seguintes maneiras:
   - Toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Exibir conhecimento**.
   - Toque na guia **Relacionado** e exiba os artigos de conhecimento relacionados.
5. Revise o artigo de conhecimento.
6. Na lista Conhecimento, selecione o link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

7. **Opcional:** Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não, fornecendo uma classificação por estrelas ou publicando comentários sobre o artigo.

Resultado

A versão selecionada do artigo é aberta em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia na aplicação Field Service Contractor for mobile. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Inserir despesas incidentais diretamente de uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Crie e rastreie despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Despesas incidentais são despesas relacionadas a ordens de serviço que surgem durante a execução de uma tarefa ou estão relacionadas à tarefa, como custos de fornecedor ou milhagem, mas não são despesas previstas padrão, como requisitos de peças.

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Na guia **Detalhes**, toque no Mais ações (⋮) ícone.
5. Toque na função **Registrar incidente**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar incidentes

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de despesa incidental, como milhagem, aluguel de carro ou custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.
Anexo	Opção para incluir anexos de suporte.

7. Toque em **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.

Resultado
O incidente é criado e pode ser acessado em uma guia Relacionada à ordem de serviço ou na guia de navegação Meu incidente.

O sistema gerará uma linha de gasto para a despesa incidental se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

Se alguma das condições mudar, a linha de gasto será excluída.

Exibir o perfil de um agente em um dispositivo móvel

Exiba as informações de perfil de todos os agentes da sua equipe por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile para que você possa contatá-los quando necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente de prestador de serviço, você pode acessar detalhes dos membros da sua equipe, como número de telefone celular, número de telefone comercial e endereço de e-mail.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na tela inicial da aplicação ServiceNow Agent, navegue até **Minha Equipe** > **Mais**.
3. Toque no grupo ao qual você pertence.
4. Toque no perfil do agente que você deseja revisar na lista **Membros da equipe**.
5. Revise as informações de perfil do agente.

Exibir tela de detalhes na aplicação Field Service Contractor for mobile em ServiceNow Agent

Use a aplicação Field Service Contractor for mobile para exibir detalhes dos campos da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tela Detalhes mostra informações completas sobre uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes ou gerentes do prestador de serviço podem usar a tela Detalhes para revisar uma tarefa de ordem de serviço para entender o requisito da tarefa e podem aceitar ou rejeitar a tarefa. Os gerentes também podem reatribuir a tarefa a um agente do prestador de serviço.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Toque em **Tarefas de hoje**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra qualquer tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Detalhes**.
6. Na guia **Detalhes**, revise as informações da tarefa de ordem de serviço mostradas nos campos de formulário.

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	A data e a hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Término estimado	Data estimada em que o trabalho na tarefa terminará. A data é calculada automaticamente com base no Início programado e na Duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	O tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição Pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções disponíveis são: Correção de interrupção, Instalação ou Manutenção planejada
Sob garantia	Opção que indica que existe uma garantia para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Detalhes completos sobre o problema ajudam a evitar a comunicação prolongada com o cliente nas fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	Grupo que contém o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuído a	Mostra o agente ou gerente atualmente atribuído à tarefa

Tradução automática

Rastrear ou adicionar informações da tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba atividades relacionadas à sua tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile. Você também pode adicionar documentos, imagens ou anotações de trabalho ao registro da tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tela Fluxo de atividades rastreia e mostra todas as informações relacionadas a uma tarefa de ordem de serviço desde que ela foi criada. Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em **Tarefas de hoje**.
4. Abra a tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Fluxo de atividades**.
6. Exibir as atividades da tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Adicione um documento, imagem ou comentário.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço concluída em um dispositivo móvel

Feche as tarefas de ordem de serviço para concluir uma tarefa cujo problema foi corrigido ou resolvido por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
4. Toque **em Encerrar concluído**.
5. Insira as anotações que descrevem o fechamento no campo **Notas de fechamento**.
   As informações de Anotações de fechamento são copiadas para a guia Fluxo de atividades em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual, habilitando a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
7. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação serão exibidas dependendo se você habilitou a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.

   - Se você não tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso será exibida.
   - Se você tiver habilitado a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens será exibida. Tocar **em Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado

A tarefa está fechada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas de grupo**.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço incompleta em um dispositivo móvel

Você pode fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_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. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
4. Toque no ícone de mais ações (⋮).
5. Toque **em Fechar incompleto**.
6. Forneça o motivo nas **Notas de fechamento**.
   As informações de Anotações de fechamento são copiadas para a **guia Fluxo de atividades** em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual, habilitando a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
8. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação serão exibidas dependendo se você habilitou a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.

   - Se você não tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso será exibida.
   - Se você tiver habilitado a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens será exibida. Tocar **em Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado

A tarefa está fechada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas de grupo**.

Pausar ou retomar o acompanhamento de tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço por meio de Field Service Contractor for mobile se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que está em andamento.
4. Toque no ícone de mais ações (⋮).
5. Toque em **Pausar trabalho**.
   No formulário de ordem de serviço, o botão alterna para **Retomar trabalho**.
6. Toque em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na tarefa de ordem de serviço novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente em um dispositivo móvel

Exiba as tarefas de ordem de serviço encerradas nos últimos sete dias no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas encerradas recentemente**.
3. Revise as tarefas de ordem de serviço da lista Tarefas encerradas recentemente.
   A lista exibe as tarefas encerradas nos últimos sete dias.

Assinar na ordem de serviço encerrada em um dispositivo móvel

Os clientes podem assinar digitalmente e confirmar tarefas de ordem de serviço que estão fechadas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço é fechada somente quando todas as suas tarefas de ordem de serviço relacionadas são fechadas.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas encerradas recentemente**.
3. Toque na tarefa de ordem de serviço da lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Toque no número da ordem de serviço **primária** no formulário da tarefa de ordem de serviço.
5. **Opcional:** Toque em **Visualizar** para revisar os detalhes da ordem de serviço.
6. Toque em **Assinar e confirmar** para capturar a assinatura do cliente.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Tipo de assinatura**.
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura**.
8. Clique em **Aceitar e confirmar**.

Solicitar inventário usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Solicite o inventário para receber peças quando o estoque estiver baixo ou você precisar de uma peça para uma ordem de serviço específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar as peças necessárias do seu grupo ou depósito pessoal. Se você solicitar peças do depósito do grupo, as ordens de transferência serão geradas automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Minhas tarefas**.
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de peças.
4. Toque na guia **Peças**.
5. Em Requisitos de peça, toque em **Criar requisito de peça**.
6. Toque em **Modelo**.
7. Selecione um modelo de peça.
8. No campo **Quantidade necessária**, insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.
9. No campo **Data obrigatória**, insira a data em que todas as peças devem ser entregues.
10. Habilite a opção **Obrigatória** para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
11. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem aparece quando o requisito da peça é criado.
12. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
13. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.
    Os locais do depósito aparecem na tela.
14. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em **Peça de origem**.
15. Selecione o depósito para o qual as peças adquiridas serão transferidas.
    Por exemplo, se você precisar receber peças para o seu depósito, selecione seu depósito pessoal.
16. No campo **Quantidade**, insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
17. Toque no ícone **Avançar**.
18. Navegue de volta para a tela **Inventário**.

Resultado

As listas relacionadas a Requisitos de peça e Pedidos de transferência são atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Exibir detalhes do inventário usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Exiba detalhes de peças disponíveis e com defeito em seu inventário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque em **Meu inventário**.
   As peças disponíveis e com defeito aparecem em suas respectivas guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Exibir detalhes da peça.
   - Para exibir detalhes das peças disponíveis, toque em **Disponível** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.
   - Para exibir detalhes das peças com defeito, toque em **Defeituosa** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.

selecionar peças usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Pegue a peça transferindo-a de um depósito disponível quando você estiver em um local de tarefa e precisar de uma peça ausente para concluir seu trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Inventário**.
3. Toque em **Transferências de peças**.
4. Toque **em Retirar**.
5. Toque em uma peça para retirada, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar retirada**.
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver na fase **Recebida**, você poderá confirmar a retirada.
6. Clique em **Confirmar retirada**.

Resultado
A fase de fornecimento passa para Entregue e a peça é adicionada ao seu inventário e marcada como disponível.

Preencher o questionário da tarefa de ordem de serviço usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Responda às perguntas predefinidas associadas a uma tarefa de ordem de serviço para coletar e armazenar as respostas para referência futura.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.
5. Toque no ícone ⋮ Estouro e selecione **Responder questionário**.
6. Na guia Pendente, toque no questionário que você está pronto para responder.

   Nota:
   Se o questionário for obrigatório, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.

7. Responda a cada pergunta do questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em **Enviar**.
   Depois de enviado, você pode exibir, mas não pode mudar seu questionário.

Resultado
O questionário enviado aparece na guia Concluído.

Equipe em Mobile Agent

Adicione equipamentos ou membros à sua equipe usando a aplicação Now® Mobile Agent.

Adicionar membros ou equipamentos à sua equipe

Adicione membros da equipe ou equipamentos às suas equipes na aplicação Now Mobile Agent.

Adicionar membros ou equipamentos à sua equipe planejada

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe para organizar sua equipe e recursos.

Antes de Iniciar
Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar membros ou equipamentos à sua equipe planejada para garantir que ela tenha a equipe e os equipamentos adequados para o trabalho. Equipes planejadas são grupos de membros e equipamentos que persistem após a conclusão de uma tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar membros, toque em **Membros**e em **Adicionar membros**.
   - Para adicionar equipamento, toque em **Equipamento**e em **Adicionar equipamento**.
4. Selecione os membros ou equipamentos que você deseja adicionar.
5. Toque em **Enviar**.

Adicionar membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa

Adicione membros ou equipamentos à equipe de tarefas para atender às necessidades de recursos de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Adicione membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa. Equipes de tarefa são grupos ad hoc de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **Designados da tarefa**, toque em **Ver tudo**.
4. Toque em **Adicionar atribuídos.**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário do atribuído da tarefa

Campos	Descrição
Requisito	O requisito de recurso que esta atribuição atende.
Tipo	Determina qual tipo de designado atende ao requisito. Escolha entre o tipo de designado Agente ou Equipamento.
Responsáveis	Membros ou instâncias de equipamento a serem atribuídos à tarefa de ordem de serviço.

6. Toque em **Enviar**.

Adicionar membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa por meio de requisitos de recursos

Exiba os requisitos de recursos de uma tarefa e adicione os designados apropriados para garantir que os agentes estejam preparados e com equipe.

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os requisitos de recursos de uma tarefa para ver as habilidades e o equipamento necessários para executar a tarefa. Adicione membros ou equipamentos para atender aos requisitos de recursos, garantindo que a equipe esteja equipada e com pessoal para a tarefa. Equipes de tarefa são ad hoc grupos de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **Requisitos de recurso**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione um requisito de recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em **Adicionar atribuídos.**
6. Selecione os designados que você deseja adicionar.
7. Toque em **Enviar**.

Remover ou liberar membros e equipamentos da sua equipe

Remova ou libere membros da equipe e equipamentos de suas equipes na aplicação Now Mobile Agent.

Remover membros ou equipamentos da sua equipe planejada

Remova membros ou equipamentos da equipe planejada para que eles possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o Serviço de campo plug-in de programação de recursos (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe ou o equipamento que você deseja remover.
3. Toque no ícone **Remover** ( ).
4. Toque em **Remover**.

Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa

Remova membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa para que eles possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o Serviço de campo plug-in de programação de recursos (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe da tarefa ou o equipamento está atribuído.
3. Encontre o membro ou equipamento que você deseja remover e toque no ícone **Remover** ( ).

   Nota:
   Se a tarefa estiver no estado Trabalho em andamento, **Remover** será substituído por **Versão**.

4. Toque em **Remover**.

Tradução automática

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

Liberar um membro da equipe de tarefa

Libere membros da equipe de tarefas de tarefas de ordem de serviço que estão no estado Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar

A versão só será exibida se a tarefa de ordem de serviço estiver no estado Trabalho em andamento. Caso contrário, os membros da equipe de tarefa deverão ser removidos. Para obter mais informações, consulte Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa.

-

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe da tarefa está atribuído.
3. Encontre o membro da equipe de tarefas que você deseja liberar e toque no ícone **Editar** ( ).
4. Toque em **Versão**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida. Para prosseguir com a ação, toque em **Liberar**. Para cancelar, toque em **Cancelar**.

Editar detalhes do membro ou do equipamento

Edite os detalhes de um membro da equipe ou equipamento planejado individual, bem como de uma equipe inteira na aplicação Now Mobile Agent. Marque membros, equipamentos e equipes como ativos ou inativos ou adicione detalhes para membros da equipe de tarefas.

Editar detalhes da equipe planejada

Edite os detalhes de um membro da equipe planejada individual ou de uma equipe planejada inteira. Marque membros e equipes como ativos ou inativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe que você deseja editar.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para editar um atribuído, toque no ícone **Editar** ( ) pelo atribuído selecionado.
   - Para editar a equipe, toque no ícone **Mais ações** ( ).
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque em **Atualizar**.

Editar detalhes do membro da equipe da tarefa

Ajuste o início real do trabalho, o término real do trabalho ou o requisito de recurso de um designado de tarefa em uma equipe de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent e teams_moderator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Toque no ícone **Editar** ( ) pelo atribuído selecionado.
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque em **Atualizar**.

Notificações por push em Mobile Agent

Atribua tarefas e envie lembretes para Serviço de campo agentes usando notificações por push.

As notificações por push oferecem várias vantagens:

- Agentes e técnicos podem receber notificações por push acionáveis sobre tarefas em seus dispositivos móveis.
- Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes.
- Agentes e técnicos podem executar ações de notificação por push de seus dispositivos móveis sem abrir o aplicativo, como aceitar ou rejeitar tarefas, solicitações de peças e responder a comentários de clientes sobre tarefas.

Aceitar ou rejeitar solicitações de notificações por push

Como um agente Serviço de campo, você pode aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço usando ações de notificação por push sem precisar abrir o aplicativo para celular Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Toque na notificação por push.
3. Processe a solicitação.

Exibir e responder a comentários de tarefas a partir de notificações por push

Como um agente Serviço de campo, você pode exibir e responder aos comentários feitos por clientes em tarefas de ordem de serviço usando ações de notificação por push sem abrir o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Leia o texto exibido na notificação por push para exibir o comentário do cliente.
3. **Opcional:** Responda ao comentário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Mantenha a notificação por push pressionada.

b. Insira seu texto no campo **Responder**.

c. Notifique o usuário final de que você respondeu inserindo o nome da pessoa em seu texto seguido pelo sinal @.

d. Clique em **Enviar**.

Bate-papo em Mobile Agent

Conecte-se com seus clientes ou colegas usando o aplicativo para celular para obter mais informações quando você estiver em um local de tarefa.

Colabore e resolva problemas em tempo real usando o canal de bate-papo no seu aplicativo para celular

Comunique-se com outros usuários em tempo real para colaborar e resolver problemas usando o canal de bate-papo no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você receber uma mensagem no bate-papo quando não estiver disponível para exibir a mensagem, receberá uma notificação lembrando-o da mensagem. Você pode clicar nessa mensagem para abrir a janela de bate-papo e continuar a conversa de bate-papo.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque no ícone de bate-papo .
3. Toque no botão **+** para selecionar e adicionar um agente com o qual você deseja se conectar.
   Você pode adicionar vários agentes para iniciar um bate-papo em grupo.
4. Na caixa de diálogo Mensagem, insira uma mensagem e toque em **Enter** no Android ou em **Enviar** no iOS para iniciar o diálogo.
5. Para encerrar a conversa, toque em **X** no Android e **em Retornar** no iOS.

Iniciar uma Barra lateral discussão na aplicação Now Mobile Agent

Crie e exiba Barra lateral discussões na aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Certifique-se de que o plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar) esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie e exiba Barra lateral discussões na aplicação Mobile Agent. Você pode criar Barra lateral discussões a partir do registro da tarefa de ordem 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.

Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço.
2. Toque no **ícone** ícone.
3. Toque no **ícone Criar discussão na barra lateral** ícone.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Iniciar uma discussão na barra lateral

Campo	Descrição
Número de registro	Tarefa de ordem de serviço à qual esta discussão está atribuída.
Assunto	Assunto da discussão.
Adicionar participantes	Participantes que podem exibir e responder à discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Mensagem inicial para os participantes da discussão.

5. Toque em **Iniciar discussão**.

O que Fazer Depois

Os participantes podem exibir e responder à discussão. A discussão pode ser acessada no registro da tarefa de ordem de serviço ou no Barra lateralglobal.

Tópicos relacionados

Resumir uma discussão na barra lateral na aplicação Now Mobile Agent

Mapas do local de trabalho em Mobile Agent

Exiba um mapa do local de trabalho e obtenha direções para o local específico do local.

Antes de Iniciar

Para exibir mapas do site, os administradores devem ativar o plug-in Site Mapping for Gestão de serviços de campo (com.). Para obter mais informações, consulte Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Selecione **Meu trabalho**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione **Site**.
4. Selecione **Obter direções**.

Ativos lineares em Mobile Agent

Gerencie tarefas de ordem de serviço para ativos lineares para garantir processos de manutenção e inspeção eficientes e eficazes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 trabalhar em uma tarefa de ordem de serviço para um ativo linear, o agente aceita as tarefas para ativos lineares para iniciar o processo de inspeção. Seguindo os detalhes dos locais de início e término fornecidos na tarefa, os agentes podem começar a inspecionar o ativo linear. Durante a inspeção, se os agentes identificarem áreas que exijam atenção ou manutenção, eles poderão criar imediatamente uma nova ordem de serviço para elas.

Iniciar trabalho em uma tarefa de ativo linear

Examine o ativo linear especificado na tarefa de ordem de serviço para identificar ou selecionar segmentos ou áreas que precisam de atenção ou manutenção e gerar uma ordem de serviço correspondente.

Antes de Iniciar

Certifique-se da seguinte configuração:

- A tarefa de ordem de serviço está no estado **Trabalho em andamento** ou **Aceito**.
- Habilite o acompanhamento de localização do seu dispositivo móvel para registrar sua localização na tabela de histórico geográfico. Para obter mais informações, consulte Como usar o acompanhamento de localização para dispositivos móveis .

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, exiba todas as tarefas de ordem de serviço selecionando **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Exiba os segmentos de ativo linear a serem inspecionados tocando na guia **Relacionado** e acessando a seção **Ativos**.
   Cada segmento exibe o nome do ativo e um número sequencial junto com os detalhes de início e local.
6. No segmento que você deseja começar a inspecionar, toque em **Iniciar trabalho**.
7. Abra a página do ativo e revise os detalhes do ativo tocando no segmento selecionado.
8. Exiba o segmento de ativo linear no mapa tocando no ícone do inicializador do Google Maps ( ) no campo Local de início.
   O mapa é iniciado e o local do ativo linear é exibido. O segmento linear é destacado na cor azul escuro para melhor identificação.
9. Forneça informações adicionais sobre o ativo linear afetado tocando em **Responder questionário**.
   Para obter mais informações, consulte Preencher um questionário para a tarefa de ordem de serviço.
10. Se você identificar um problema para um ativo linear ao inspecionar um segmento, crie uma nova ordem de serviço.
    a. Toque em **Criar ordem de serviço**.
    b. Forneça informações adicionais relacionadas ao problema identificado carregando um anexo, como foto, imagem ou documento no campo **Adicionar anexo**.
    c. 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.

Campo	Descrição
Local	O local em tempo real do agente. Este campo é preenchido automaticamente com a localização atual do agente.
Lat./long.	A latitude e a longitude do marcador. Este campo é preenchido automaticamente com o valor de latitude e longitude da localização atual do agente. Você pode editar esses valores, se necessário.
Ativo	Lista de segmentos de ativo linear vinculados à tarefa de ordem de serviço.
Problema	Nome descritivo do problema. Por exemplo, um buraco na estrada.
Descrição do problema	Descrição detalhada do problema.

d. Selecione **Enviar**.

11. Toque em **Marcar como concluído**.

12. **Opcional:** Inspecione mais segmentos repetindo as etapas a partir da etapa 6.

Resultado

Você inspecionou com sucesso os segmentos de ativo linear selecionados em uma tarefa de ordem de serviço e criou ordens de serviço correspondentes para todos os segmentos que requerem atenção ou manutenção.

Playbooks em Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent fornecem uma experiência orientada para concluir tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel.

Playbooks para o Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado exibem um botão **Exibir Playbooks**.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list de fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

1. Solução de problemas

2. Peças

3. Hora do registro

Tradução automática

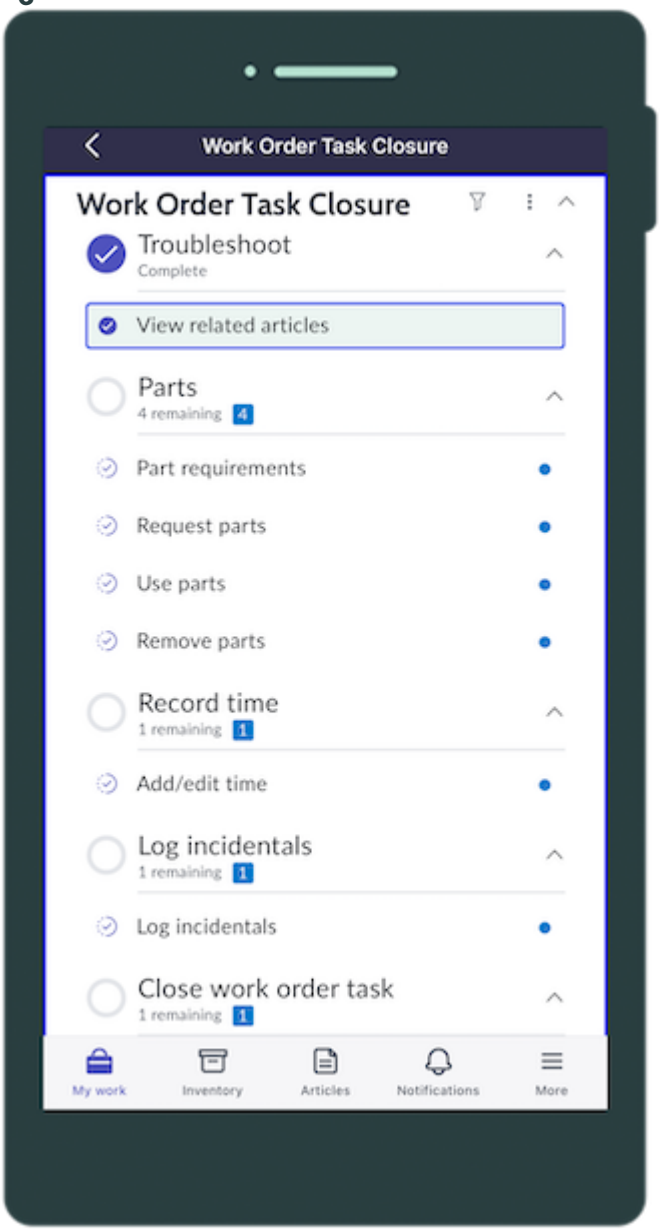
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks em Mobile Agent.

Playbooks da aplicação Now Mobile Agent para Gestão de serviços de campo

Playbook de fechamento de tarefa de ordem de serviço no aplicativo Now Mobile Agent



Solução de problemas

A fase Solução de problemas contém o módulo **Exibir artigos relacionados**. Acesse artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes para a tarefa de ordem 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.

Para obter mais informações sobre como acessar artigos de conhecimento no Now Mobile Agent, consulte Artigos de conhecimento sobre Mobile Agent.

Peças

A fase Parts contém os módulos **Requisitos de peça**, **Solicitar peçasUsar peças**e **Remover peças**. Crie requisitos de peça, solicite peças e marque essas peças como em uso ou remova-as para manter um inventário preciso.

Para obter mais informações sobre como solicitar peças, consulte Solicitar inventário.

Hora do registro

A fase Tempo de registro contém o módulo **Adicionar/editar tempo**. Rastreie a data e a duração em que você trabalhou na tarefa.

Para obter mais informações sobre como registrar o tempo trabalhado, consulte Registrar tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço.

Registrar incidentes

A fase Registrar incidentes contém o módulo **Registrar incidentes**. Registre despesas incidentais relacionadas a ordens de serviço que surgem durante a tarefa ou estão relacionadas à tarefa.

Para obter mais informações sobre o registro em log de incidentes, consulte Registrar uma despesa incidental para uma tarefa de ordem de serviço.

Verificar conclusão do trabalho

A fase Verificar conclusão do trabalho contém o módulo **Verificar trabalho**. Revise uma check-list para garantir que a tarefa de ordem de serviço esteja concluída.

Fechar tarefa de ordem de serviço

A fase Fechar tarefa de ordem de serviço contém o módulo **Fechar tarefa de ordem de serviço**. Feche a tarefa como concluída ou incompleta com anotações.

Para obter mais informações sobre como fechar uma tarefa, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço.

Conferência virtual ativada Mobile Agent

Inicie uma chamada em conferência a partir do seu aplicativo para celular nativo com a ajuda da Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual.

Como agente de serviço de campo, você pode iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams na aplicação Now Mobile Agent. Você pode configurar as pontes de conferência Zoom e Microsoft Teams ou qualquer uma delas na sua instância ServiceNow.

Se você configurou ambas as pontes de conferência em sua instância ServiceNow, poderá selecionar qualquer uma das opções de ponte para fazer uma chamada a partir do Now Mobile Aplicação do agente. Selecionar Zoom permite que você se conecte com clientes e seus colegas agentes. Microsoft Teams permite que você se conecte somente com seus colegas.

Tradução automática

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

Fazer uma chamada a partir da aplicação Now Mobile Agent

Selecione uma opção de ponte de conferência para iniciar uma chamada em conferência na aplicação Now Mobile Agent para se conectar virtualmente com seus agentes de clientes e colegas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Fazer uma chamada aparecerá somente se você tiver configurado Zoom e Microsoft Teams em sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegue até o Serviço de campo aplicativo para celular.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Fazer uma chamada**.
6. Toque em **Ponte de conferência** e selecione uma ponte.
   - Para fazer uma chamada Zoom, toque em Zoom.
   - Para fazer uma chamada Microsoft Teams, toque em Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como fazer uma chamada, consulte Iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo Now Agent para celular.

Iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo Now Agent para celular

Inicie uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo para celular Now Agent para resolver problemas do cliente, auxiliando-o virtualmente enquanto estiver fora do escritório ou fora do computador desktop.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode hospedar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams para fazer videoconferência e compartilhamento de tela com seus clientes a partir do aplicativo para celular Now Agent. Você pode convidar vários participantes para a reunião ao iniciar uma chamada em conferência ou adicionar um novo participante após o início da chamada.

Ao iniciar a reunião, os participantes recebem uma notificação por e-mail e SMS que inclui o número da tarefa de ordem de serviço, uma breve descrição do problema e o link da reunião.

Nota:
Os detalhes da chamada em conferência de uma reunião Zoom ou Microsoft Teams são armazenados na tabela Notify Chamadas em conferência [notify_conference_call].

Procedimento

1. Navegue até o Serviço de campo aplicativo para celular.
2. Toque em **Meu 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.

3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Inicie a reunião.

   a. Toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione a plataforma de chamada.
      - Para uma chamada Zoom, selecione **Fazer uma chamada no Zoom**.
      - Para uma reunião Microsoft Teams, selecione **Fazer uma chamada do MS Teams**.

   b. Selecione os participantes necessários para a chamada em conferência.

Opção	Descrição
Meus agentes de grupo	Agentes do grupo de atribuição mencionado na tarefa de ordem de serviço.
Usuários	Usuários específicos, como gerente, expedidor e assim por diante.
Grupos	Todos os grupos na sua instância.
Cliente	Para Zoom chamadas, você pode adicionar um cliente mencionado na tarefa de ordem de serviço. Você deve instalar o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo para ver o nome do cliente nas tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com Customer Service Management.

   c. Depois que a lista de participantes for finalizada, toque em **Enviar** para iniciar a chamada em conferência.

   d. Toque no ID da chamada em conferência para inserir na chamada em conferência ativa, por exemplo, CC000XXXX.

6. Ingressar na reunião tocando em **Ingressar** na tela inicial.
7. **Opcional:** Convidar mais participantes para uma chamada ativa tocando em **Adicionar participantes**.

   (Optional) Como host da reunião, você pode aceitar participantes compartilhando o URL da reunião com eles. O número de participantes que você pode aceitar depende das configurações da sua conta Zoom ou Microsoft Teams.

   Se a configuração de SMS estiver habilitada, o cliente receberá um SMS com o link para ingressar na chamada em conferência. Caso contrário, o cliente receberá um e-mail com o link da reunião.

8. **Opcional:** Grave a reunião.
   Para obter mais informações, consulte a Central de ajuda do Zoom para Zoom chamadas ou Gravar uma reunião no Teams para Microsoft Teams chamadas.
   A gravação da reunião é adicionada à página do formulário de conferência no aplicativo para celular Now 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.

Artigos de conhecimento sobre Mobile Agent

Pesquise informações relevantes em artigos de conhecimento e veja quando os membros da sua equipe estão no local e se estão dentro da programação.

Acessar artigos de conhecimento relevantes para suas tarefas de ordem de serviço

Pesquise artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes a uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Exiba ou pesquise o artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Configurar o Portal de serviços da Gestão de conhecimento

Acessar informações sobre sua equipe

Saiba quando os membros da sua equipe estão no local trabalhando em uma tarefa e se eles estão dentro do cronograma para concluir suas tarefas. Você pode se conectar com eles ligando ou enviando uma mensagem de texto.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na barra de navegação do rodapé, toque **em Mais** e vá para **Minha equipe**.
3. Toque na equipe desejada e exiba os membros do grupo.
   O e-mail, endereço, número de contato, status da programação atual e local do agente são exibidos.
4. Conectar-se a um membro da equipe.

Acessar artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço

Acesse artigos de conhecimento anexados a tarefas de ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir o conteúdo de artigos de conhecimento anexados às suas tarefas de ordem de serviço nos modos off-line e on-line. A página de exibição de artigos de conhecimento no Now Mobile Agent fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como o número do artigo, uma descrição resumida, o conteúdo do artigo, o autor e assim por diante.

Nota:
A contagem de exibições do artigo não é atualizada na página de exibição móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa desejada.
5. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
6. Abra o artigo desejado.

Resultado

O artigo é aberto em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no aplicativo para celular ServiceNow Agent. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e o período da última atualização.

Fornecer feedback para artigos de conhecimento

Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não e publicando e respondendo aos comentários do artigo na aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento no modo online ou offline. Observe que o recurso de comentário não está habilitado no modo off-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo que você deseja exibir na lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Forneça feedback sobre o artigo marcando-o como útil ou não, classificando-o ou deixando um comentário.

Acessar artigos de conhecimento relacionados

Descubra artigos com informações semelhantes sobre um tópico enquanto visualiza um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista Artigos relacionados aparecerá somente se o administrador tiver anexado manualmente artigos relacionados ao artigo de conhecimento 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.

Nota:
Os artigos de conhecimento relacionados podem ser acessados somente no modo on-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo da lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Toque na guia **Listas relacionadas**.
4. Toque em **Artigos relacionados** e abra um artigo do seu interesse.

Resultado
A lista Artigos relacionados exibe os artigos de conhecimento recomendados.

Acessar artigos de conhecimento traduzidos

Exiba versões traduzidas de artigos de conhecimento publicados por meio do aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um artigo estará disponível em outros idiomas somente se um autor tiver criado a tradução para esse artigo de conhecimento. Se a tradução de um artigo não estiver disponível no idioma selecionado, o artigo aparecerá no idioma original em que foi criado.

Nota:
Os artigos de conhecimento traduzidos podem ser acessados somente no modo on-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo da lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Toque na guia **Listas relacionadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em **Artigos traduzidos**.
5. Abra um artigo na lista de versões traduzidas do artigo.

Trabalhando off-line em Mobile Agent

Quando você está em um local de tarefa que não tem uma conexão com a Internet, você pode trabalhar em tarefas de serviço de campo, registrar horas, rastrear o uso de ativos, criar requisitos de peças e concluir ordens de serviço e tarefas usando a aplicação Now Mobile Agent.

Executar a aplicação Now Mobile Agent no modo off-line

Baixe os dados do serviço de campo para o cache da aplicação e habilite o modo móvel off-line para executar tarefas de serviço de campo em locais sem conexão com a Internet. Sincronize os dados quando o dispositivo móvel estiver on-line novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir uma lista de todas as ações realizadas quando o dispositivo estava off-line e o carimbo de data/hora de cada ação na caixa de saída do modo off-line. Gera dados simples de cronogramas de agentes que são usados no aplicativo para celular para downloads programados de cargas off-line. O administrador também pode optar por baixar o cache automaticamente em segundo plano configurando as propriedades do sistema. Isso ajuda a fornecer pelo menos um download de dados no início do turno.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Faça login na instância da aplicação Serviço de campo.
3. Faça o seguinte: toque no ícone de menu e selecione **Off-line**.
   - Toque **em Mais**.
   - Toque em **Configurações**.
   - Toque em **Off-line**.
4. Para baixar automaticamente o cache programado em segundo plano, toque no botão **Habilitar**.
   Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
   O cache off-line programado baixa automaticamente o cache de acordo com sua programação de trabalho. O cache programado funciona em segundo plano, portanto, você pode continuar usando a aplicação enquanto o download é concluído. Você também pode habilitar **o Wi-Fi somente** para baixar o cache quando estiver conectado ao Wi-Fi. Isso fornece sincronização perfeita quando o dispositivo fica on-line.
5. Siga um destes procedimentos para baixar dados e ficar off-line.
6. Atualize ou limpe o cache no aplicativo para celular.
   Se você colocar seu app on-line e depois off-line novamente, poderá baixar os dados atualizados para o cache do app. Você pode limpar o cache depois de colocar o aplicativo on-line.
   - Para atualizar o cache do app, toque em **Atualizar cache**. O app recarrega os dados no cache. Consulte a etapa anterior para colocar o app off-line.
   - Para limpar o cache, toque em **Limpar cache**.
7. Sincronizar registros atualizados.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Atualizando registros sem conexão com a internet

Como trabalhar com tarefas quando o dispositivo móvel está off-line

Gerencie tarefas, registre tempo, rastreie inventário, pause tarefas, conclua tarefas e exiba artigos de conhecimento usando seu dispositivo móvel quando estiver off-line.

Com sua instância de serviço de campo no seu dispositivo móvel no modo off-line, você pode:

Execute as tarefas atribuídas a você no local da tarefa.

- Comece a trabalhar em tarefas aceitando ou rejeitando tarefas atribuídas a você.
- Registre a hora em que você começa a viajar para o local da tarefa ou inicia o trabalho em uma tarefa.

Exibir artigos de conhecimento

- Quando você quiser encontrar informações sobre como uma tarefa de ordem de serviço semelhante foi executada Acessar artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço.
- Quando você deseja classificar um artigo Fornecer feedback para artigos de conhecimento.

Rastreie o uso de ativos.

- Toque em **Meu inventário** no seu aplicativo para celular para exibir seu inventário.
- Depois de trabalhar em uma tarefa , registre os ativos usados para uma tarefa.

Registrar uma despesa incidental.

Registrar uma despesa incidental que ocorreu quando você estava off-line: registrar uma despesa incidental

Crie uma tarefa de ordem de serviço.

Criar, trabalhar e marcar uma tarefa como encerrada concluída off-line: criar uma tarefa de ordem de serviço

Pausar tarefas de ordem de serviço.

Quando você quiser fazer uma pausa na atividade da tarefa , pause uma tarefa de ordem de serviço.

Crie um requisito de peça.

Crie um novo requisito de peça quando estiver off-line: Solicitar inventário

Conclua ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

- Depois de concluir o trabalho em uma tarefa , encerre uma tarefa de ordem de serviço.
- Ao concluir todas as tarefas relacionadas a uma ordem de serviço , conclua a ordem 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.

Registrar incidentes.

Relate as despesas, como custo de aluguel de carros, milhagem, custo de aluguel de carros e custo do fornecedor para executar as tarefas de ordem de serviço registrando em log os incidentes.

Concluir questionário

Responda a questionários quando o celular estiver off-line. Para obter mais informações, consulte Preencher questionário.

Você pode fechar SLAs de ordem de serviço no modo off-line. O aplicativo para celular Serviço de campo registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o ANS é encerrado. Depois de conectar seu dispositivo online e sincronizar os dados, o administrador de ANS pode reparar o ANS para exibir a hora real em que o ANS foi encerrado.

Reparar um ANS após fechar uma ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent

Repare um ANS para capturar o carimbo de data/hora do dispositivo que foi registrado quando um ANS foi encerrado na aplicação Now Mobile Agent no modo off-line.

Antes de Iniciar

Função necessária: sla_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agentes e expedidores podem fechar SLAs de ordem de serviço quando o aplicativo para celular está off-line. O aplicativo para celular registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o ANS foi encerrado. Quando o aplicativo para celular estiver online novamente e os dados estiverem sincronizados, você poderá reparar o ANS e capturar o carimbo de data/hora desse dispositivo. Isso reflete a hora real em que o ANS foi encerrado.

Procedimento

1. Na instância da área de trabalho, navegue até **Serviços de Campo** > **ANS atualizados off-line**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione um ANS para reparar.
   - Se você tiver mais de um ANS para reparar, selecione esses SLAs.
3. Clique em **Reparar**.

Tópicos relacionados

Reparar ANS

Tarefas de fechamento em Mobile Agent

Uma ordem de serviço é fechada automaticamente quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ela são fechadas.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço

Encerre uma tarefa de ordem de serviço como concluída depois de concluir o trabalho necessário para a tarefa. Você pode fechar a tarefa de ordem de serviço como incompleta e, opcionalmente, criar uma tarefa de acompanhamento para ser concluída.

Antes de Iniciar

Os agentes só podem fechar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Trabalho em andamento**.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja fechar.
5. Siga um destes procedimentos.
   Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é encerrada automaticamente.

O que Fazer Depois

Você pode exibir as tarefas de ordem de serviço encerradas dos últimos sete dias navegando até **Meu trabalho** > **Tarefas encerradas recentemente** na aplicação Now Mobile Agent.

Você pode alterar o período de tempo para exibir as últimas tarefas de ordem de serviço encerradas na lista Tarefas encerradas recentemente. Para obter mais informações, consulte Configurar a lista de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente.

Tópicos relacionados

Encerrando ordens de serviço

Propriedades do sistema

Como responder a uma tarefa revisada

Responda a uma tarefa que foi devolvida a você para revisão. Atualize a tarefa de ordem de serviço com os detalhes solicitados e envie a tarefa de volta para o revisor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Certifique-se de que o plug-in Gestão de qualidade de serviços de campo esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativação do Gestão de qualidade de serviços de campo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você fecha uma tarefa de ordem de serviço, a tarefa é enviada para um revisor. O revisor pode marcar a tarefa como concluída ou solicitar mais informações. Para obter mais informações, consulte Revisar uma tarefa. Você receberá uma notificação sobre a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Navegue até a tarefa de ordem de serviço.
   - Navegue até **Notificações** e selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.
   - Navegar até **Meu trabalho** > **Tarefas encerradas** > **Precisa de informações** e selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.
3. Adicione as informações solicitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
As informações necessárias dependem do que foi solicitado.

4. Toque em **Atualizar tarefa de ordem de serviço**.
5. Forneça detalhes sobre o que foi atualizado no campo **Anotações**.
6. Toque em **Enviar**.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é enviada de volta para o revisor. O revisor pode fechar a tarefa ou enviá-la de volta para você revisar.

Example: Adicionar o tempo trabalhado

O revisor enviou a tarefa de ordem de serviço solicitando que você adicionasse o tempo trabalhado. Você navega até a tarefa de ordem de serviço por meio de notificações. Na lista relacionada Tempo trabalhado, selecione **Registrar tempo** e preencha o formulário para registrar o tempo trabalhado. Navegue de volta para os detalhes da tarefa de ordem de serviço e toque em **Atualizar tarefa de ordem de serviço**. Você insere "Inseri meu tempo trabalhado" no campo **Anotações** e envia a tarefa.

Concluir uma ordem de serviço

Receba uma assinatura digital e a confirmação de um cliente de que uma ordem de serviço foi concluída.

Antes de Iniciar
O botão **Assinar e confirmar** deve ser habilitado para receber confirmação digital de um cliente após o fechamento de uma ordem de serviço.

A capacidade de resumos em PDF assinado deve ser habilitada para gerar um resumo da ordem de serviço e obter a assinatura do cliente na ordem de serviço depois que ela for fechada. Para obter mais informações sobre como habilitar a capacidade de resumos em PDF, consulte Resumos de PDF assinados para ordens de serviço encerradas.

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas à ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é encerrada automaticamente.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Localize a ordem de serviço que você deseja concluir.
   a. Toque em **Meu trabalho**.
   b. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   c. Selecione a tarefa de ordem de serviço associada à ordem de serviço que você deseja fechar.
   d. Selecione o número da ordem de serviço.
   e. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
3. Receba a assinatura e a confirmação do cliente para concluir a ordem 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.

a. Selecione a guia **Detalhes**.

b. Toque em **Visualizar** para revisar os detalhes da ordem de serviço encerrada.

c. Toque em **Assinar e confirmar**.

d. Toque no campo **Assinatura**.

e. No bloco de assinatura, receba a assinatura do cliente para confirmar o trabalho concluído.

f. Aceite a assinatura.

- Em um dispositivo iOS, toque em **Enviar**.
- Em um dispositivo Android, toque no ícone de conclusão.

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. Você pode exibir o resumo em PDF assinado no fluxo de atividades.

Nota:
Clique no ícone da lixeira para cancelar a assinatura.

Permita que os clientes assinem e confirmem ordens de serviço em seu dispositivo móvel

Permita que os clientes assinem digitalmente e confirmem uma ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent depois que ela for fechada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância do serviço de campo da área de trabalho, navegue até **Sistema Móvel** > **Aplicativos para celular**.
2. Selecione **Serviço de campo**.
3. Na lista relacionada Pastas, selecione **Meu trabalho**.
4. Nas telas que pertencem à lista relacionada à pasta, selecione **Ordem de serviço**.
5. Siga um destes procedimentos para habilitar o botão **Assinar e confirmar**.
6. Selecione **Assinar e confirmar**.
7. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
8. Selecione **Atualizar**.

Cancelar ou suspender uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se ela não for mais necessária ou suspenda uma ordem de serviço se quiser trabalhar nela mais tarde.

Antes de Iniciar
Você pode cancelar ou suspender uma ordem de serviço que não foi fechada.
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu 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.

3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
5. Selecione o número da ordem de serviço associado à tarefa.
   O número da ordem de serviço, o estado da ordem de serviço e a descrição resumida da ordem de serviço são exibidos.
6. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
7. Toque no ícone de mais ações (⋮) e cancele ou suspenda a ordem de serviço.
   - Para cancelar a ordem de serviço, selecione **Cancelar ordem de serviço**.
   - Para suspender a ordem de serviço:
     a. Selecione **Suspender**.
     b. Selecione **Suspender anotação**.
     c. Insira o motivo para suspender esta ordem de serviço.
     d. Cancele a ordem de serviço.
        - Em um dispositivo iOS, toque **em Voltar**.
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone Voltar.
     e. Volte para a tela da ordem de serviço.
        - Em um dispositivo iOS, toque **em Voltar**.
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone de conclusão.

     Quando você estiver pronto para trabalhar nele novamente, toque no ícone de estouro e selecione **Retomar**.

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja pausar.
5. Clique em **Pausar trabalho**.
   O botão alterna para **Retomar trabalho** automaticamente. Uma pausa na tarefa de ordem de serviço desabilita ações móveis como Usar peça, Fechar conclusão, Editar, Questionários, Remover peça, Criar requisito de peça, Registrar hora e Fechar incompleta na tarefa de ordem de serviço. Seu **status de 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.

de trabalho é atualizado automaticamente como **Trabalho pausado** para determinar que você pausou o trabalho em uma tarefa.

6. Clique em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na atividade novamente.
   Seu **status de agente de trabalho** é atualizado automaticamente para **No local** para determinar que você retomou o trabalho em uma tarefa.

Resultado

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/horaé capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Registrar tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Registre a duração da execução de uma tarefa usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar o tempo.
5. Toque no ícone de mais ações (⋮) e selecione **Hora do registro**.
6. Selecione os itens desejados em qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Data de trabalho	Data em que a tarefa foi executada.
Categoria	Categoria da tarefa realizada.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.
Comentários	Anotações adicionais sobre a tarefa.

7. Registre a duração da tarefa.
   - Em um dispositivo iOS, toque no botão **Enviar**.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone de envio.

Registrar uma despesa incidental para uma tarefa de ordem de serviço

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio da aplicação Now Mobile Agent para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carros, milhagem e custos de fornecedor que você gasta por meio do aplicativo para celular 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.

executar sua tarefa de ordem de serviço. Você pode anexar um recibo para um incidente registrado.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar as despesas relacionadas.
3. Toque no menu superior direito e na guia **Registrar incidente**.
4. No campo **Tipo**, selecione o tipo deste incidente.
5. No campo **Moeda**, selecione a moeda usada para a despesa.
6. No campo **Estado**, indique se a despesa já ocorreu (**Incorrida**) ou ainda não ocorreu (**Pendente**).
7. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o incidente que você deseja registrar.
8. Carregue arquivos ou fotos como anexo, se aplicável.
9. Registre a despesa do incidente.
   - Em um dispositivo iOS, toque no botão **Enviar**.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone de envio.

Editar ou excluir uma despesa incidental de uma tarefa de ordem de serviço

Edite ou exclua seus incidentes registrados dos formulários WOT ou dos miniaplicativos Meus incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Navegue até seus incidentes de uma das seguintes maneiras:
   - De formulários WOT:
     a. Na guia **Meu trabalho**, selecione uma tarefa de ordem de serviço.
     b. Toque na guia **Relacionado**.
     c. Role para baixo até a guia **Incidentes**.
   - Dos applets Meus incidentes:
     a. Toque **em Mais** no canto inferior direito.
     b. Toque em **Meus incidentes**.
3. Toque em um incidente para ver os detalhes.
4. Toque no menu superior direito e toque em **Editar** ou **Excluir**.
5. Salve o registro.

Tradução automática

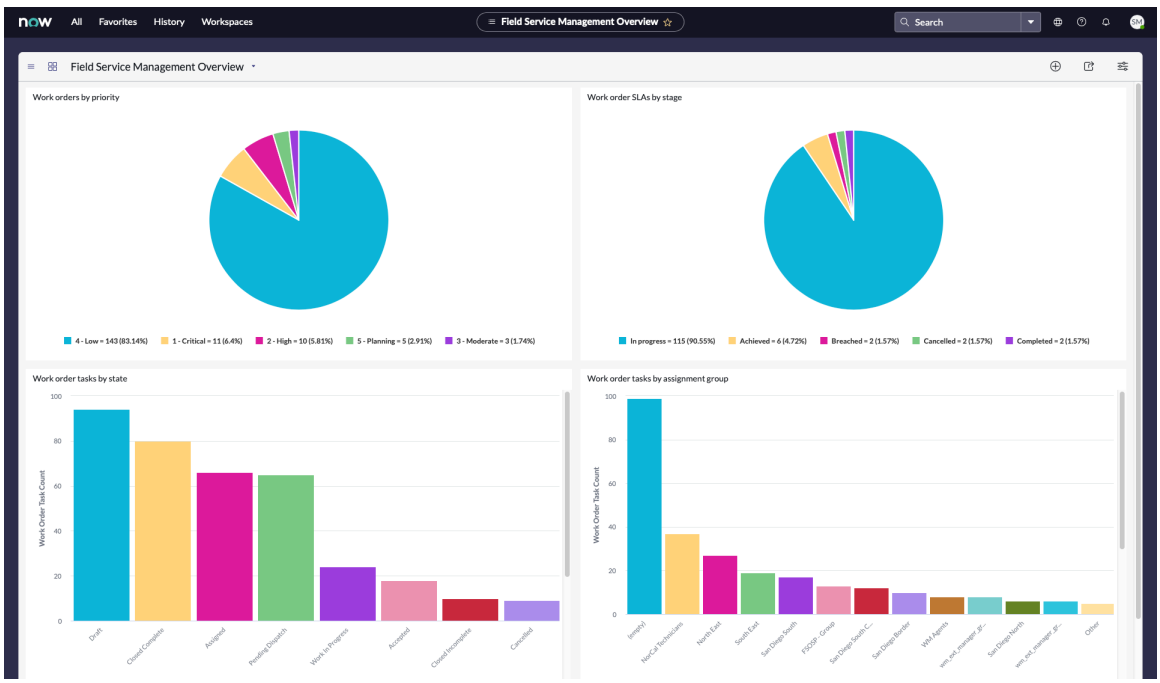
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Análise e emissão de relatórios para Gestão de serviços de campo

Serviço de campo As soluções de análise e emissão de relatórios contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar suas práticas e processos de negócios.

Usar o painel Visão geral da Gestão de serviços de campo

Use o painel Visão geral da Gestão de serviços de campo para revisar as ordens de serviço por ordem de prioridade. Você também pode exibir tarefas por grupos de atribuição.



Funções necessárias de Now Platform

A função wm_basic é necessária para rastrear o status das ordens de serviço.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Exemplo de como o Painel de visão geral da Gestão de serviços de campo é usado

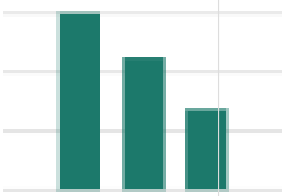
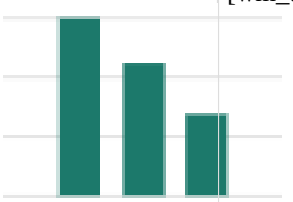
Usuário	Uso do painel
Todos os usuários com a função wm_basic	Revisa as tarefas de ordem de serviço por prioridade. Compreende o estado das tarefas de ordem de serviço.

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.

Visualizações de dados

Opções de visualização da ordem de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Ordem de serviço por prioridade	 Pizza	[wm_order]	Visão geral das ordens de serviço com base na prioridade.
ANS de ordem de serviço por estágio	 Pizza	[task_SLA]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço por estágio, como Em andamento, Realizado ou Violado.
Tarefas de ordem de serviço por estado	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço pelo estado atual de andamento.
Tarefas de ordem de serviço por grupo de atribuição	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço com base nos diferentes grupos de atribuição.

Tradução automática

Monitoramento de operações em tempo real

Monitore proativamente as tendências críticas de serviço de campo e rastreie as alocações de custos com painéis.

Você pode:

- Acompanhar como os problemas foram identificados e relatados proativamente
- Monitorar o desempenho dos recursos de serviço de campo
- Analisar o tempo estimado em comparação com o tempo real necessário para concluir tarefas
- Alocar, rastrear e relatar despesas para todas as operações

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

Usar o painel da Gestão de serviços de campo

O módulo de visão geral Gestão de serviços de campo fornece um mapa de expedição que exibe tarefas e links para os registros de tarefa relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: expedidor.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Visão geral**.

A exibição do mapa depende se o plug-in Dados de demonstração de geolocalização da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_geolocation.demo)está ativado ou não.

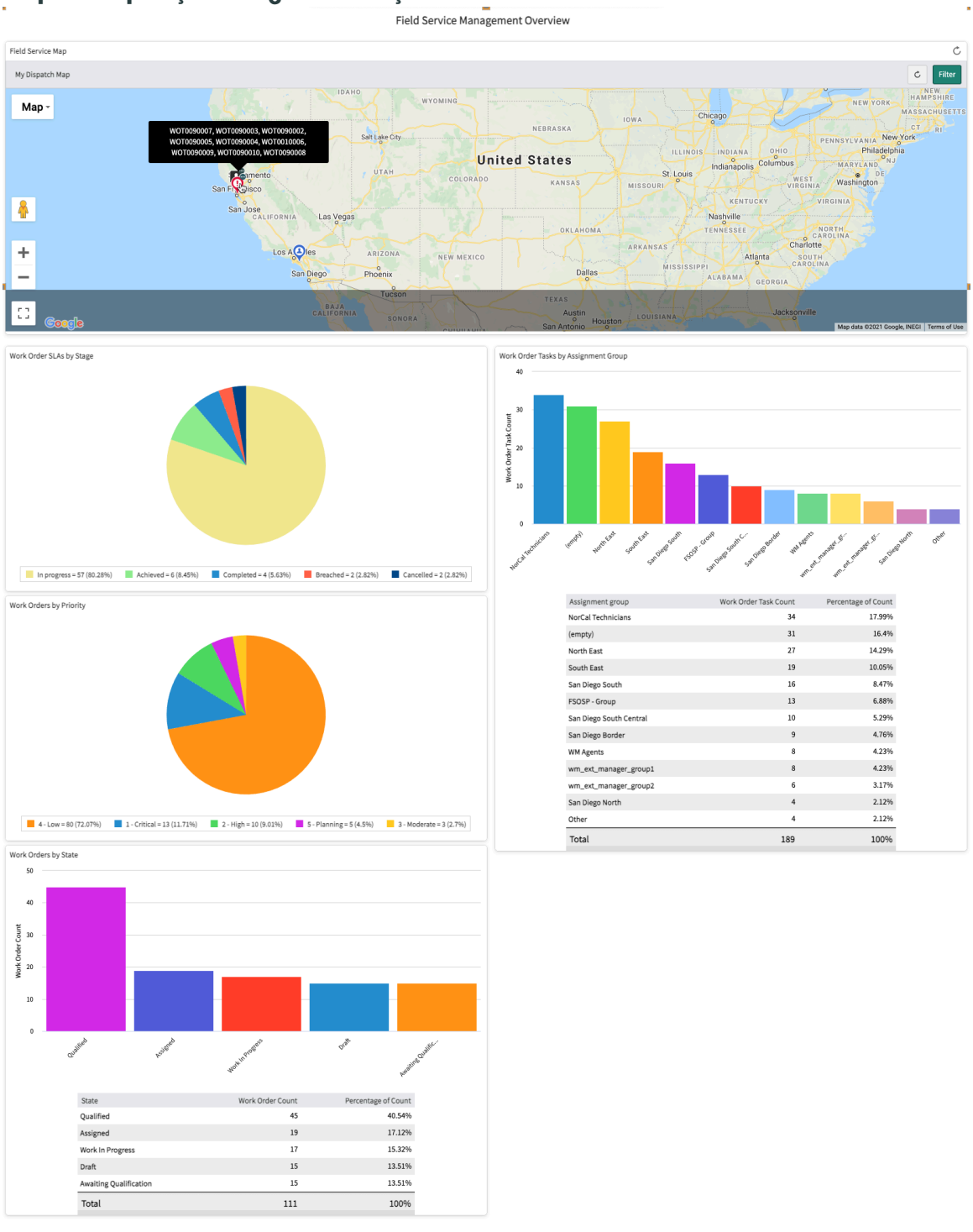
Example

A exibição do mapa de expedição com geolocalização habilitada agrupa tarefas e agentes por proximidade e exibe os registros relacionados em janelas pop-up no mapa.

Tradução automática

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

Mapa de expedição com geolocalização



A exibição do mapa de expedição sem geolocalização habilitada mostra tarefas individuais por estado e exibe os registros relacionados em uma janela separada.

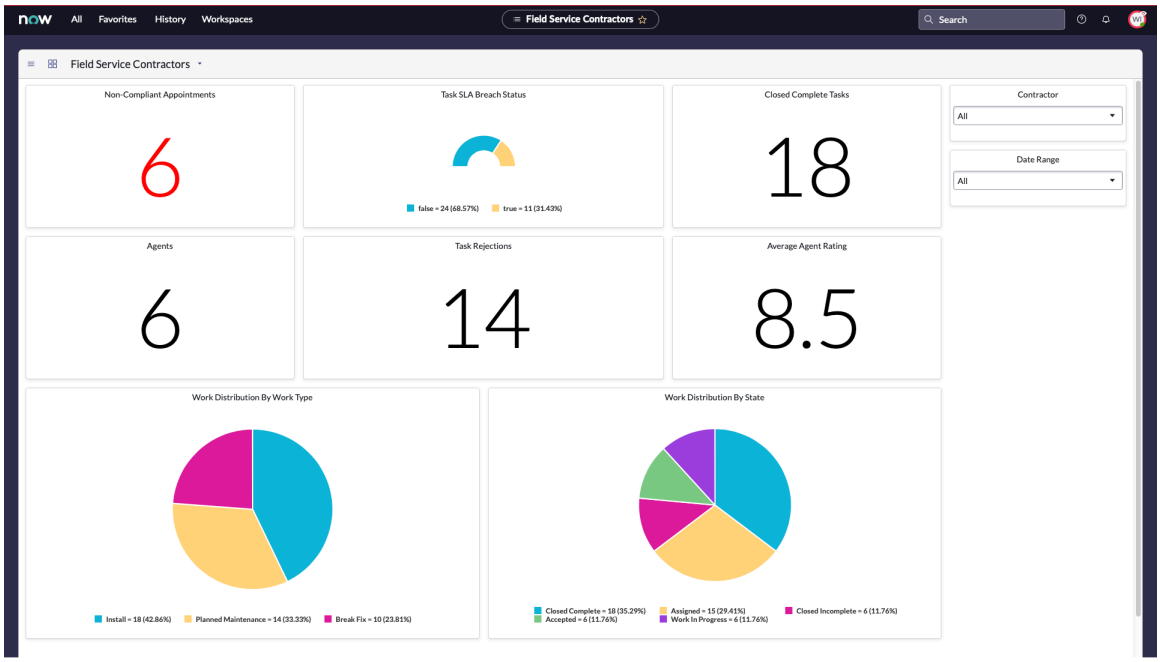
Você pode clicar em elementos nos relatórios para obter mais informações sem sair da página de visão geral.

Painel do prestador de serviço

Use este painel para revisar o status das tarefas de ordem de serviço, agentes, feedback do agente e compromissos de empresas prestadoras 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.



Funções necessárias de Now Platform

A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status das ordens de serviço e dos agentes das empresas contratadas.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviço

Usuário	Uso do painel
Gerente interno	Revisa o andamento da tarefa de ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa contratada selecionada e no intervalo de datas. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Visão geral das visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos fora de conformidade	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Status de violação de ANS de tarefa	Semi-rosca 	[Tarefa_ANS]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o ANS de tarefa.
Tarefas concluídas encerradas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[Sys_user]	Número de agentes associados à empresa prestadora de serviço.
Rejeições de Tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejeição]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador 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.

Visão geral das visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes da empresa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base em seu status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Opções de filtro no painel do prestador de serviço

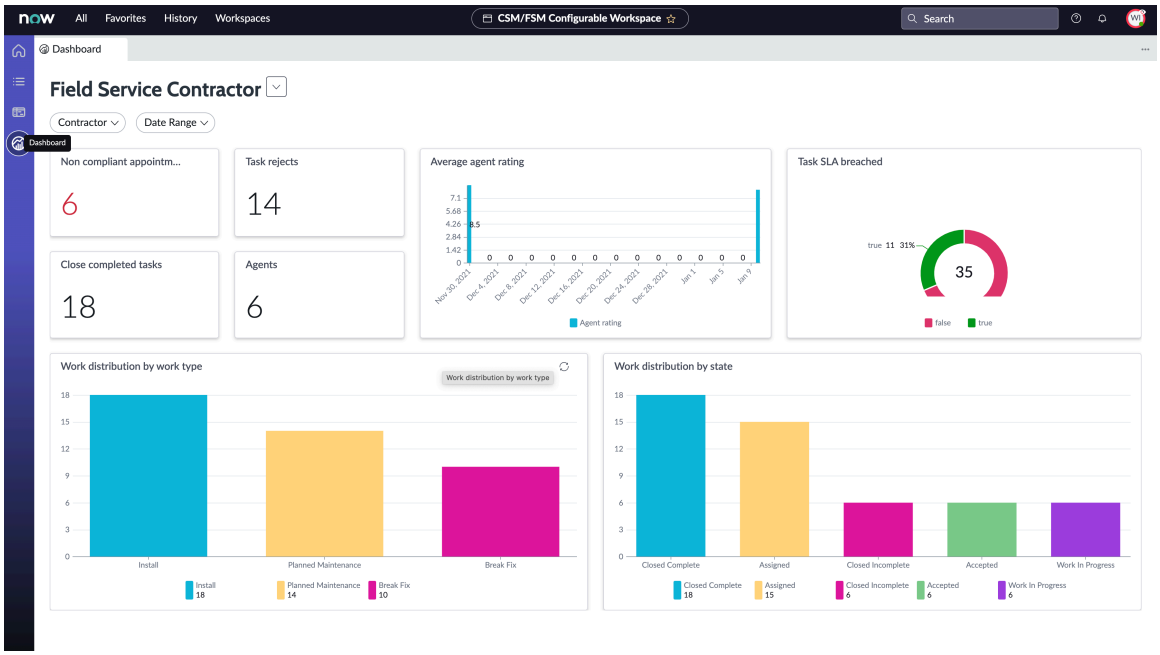
Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Selecionar entrada única	Filtrar os resultados do relatório com base em uma empresa contratada selecionada ou em todas.
Intervalo de datas	Data	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Painel do prestador de serviço no espaço configurável

Use este painel para revisar o status das tarefas de ordem de serviço, a classificação do agente e a distribuição de trabalho por tipo 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.



Funções necessárias de Now Platform

- A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status das ordens de serviço e dos agentes das empresas contratadas.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir ordens de serviço.

Acessar o painel do prestador de serviço no espaço configurável

Para abrir o painel, navegue até **Serviço de campo > Espaços > CSM/FSM Espaço configurável**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviço

Usuário	Uso do painel
Gerente interno	Revisa o andamento da tarefa de ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa contratada selecionada e no intervalo de datas. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Visão geral das visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas fora de conformidade	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Rejeições de tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejeição]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador de serviço.
Encerrar tarefas concluídas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[sys_user]	Número de agentes associados à empresa prestadora de serviço.
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 das visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefa do ANS violada	Semi-rosca 	[task_SLA]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o ANS de tarefa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task}	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base em seu status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Opções de filtro no painel do prestador de serviço

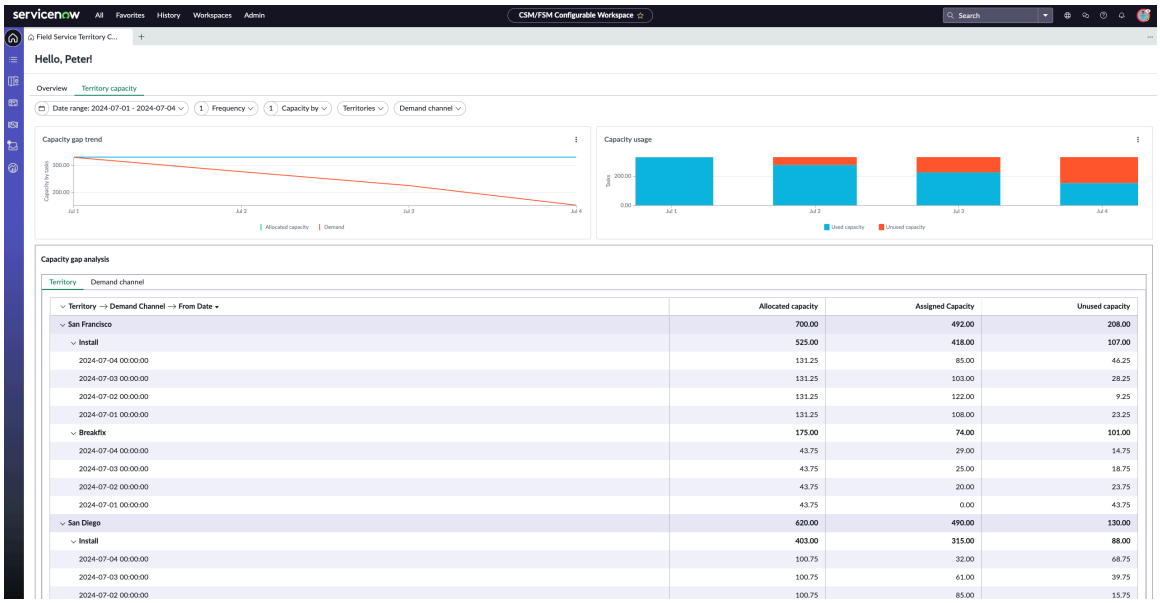
Nome	Tipo	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Filtrar os resultados do relatório com base em uma empresa contratada selecionada ou em todas.
Intervalo de datas	Data	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Painel de análise da capacidade do território do serviço de campo

Use o painel Análise de capacidade do território de serviço de campo para rastrear tendências de capacidade com tabelas e gráficos interativos, executar análise de lacunas com uma tabela dinâmica personalizável e aplicar filtros para exibição de dados direcionados e tomada de decisão fundamentada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- As funções fsm_territory_manager, fsm_territory_planner são necessárias para acessar o painel.
- A função fsm_resource_manager é necessária para exibir dados relacionados aos respectivos territórios.

Acesse o painel Análise de capacidade do território de serviço de campo no espaço configurável

Para abrir o painel, navegue até **Serviço de campo > Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM> Página inicial> Guia Capacidade do território**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para painel

Usuário	Uso do painel
Planejador de território	Gerencia e otimiza os recursos de serviço de campo. Isso envolve o acompanhamento de tendências de capacidade, a análise de lacunas de capacidade por meio de uma tabela dinâmica personalizável e a aplicação de filtros para análise de dados direcionada. O planejador ajusta a alocação de recursos com base em informações para minimizar o tempo de inatividade e melhorar os níveis de serviço, lida com eventos especiais substituindo as configurações de capacidade padrão e colabora com os

Tradução automática

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

Cenários de caso de uso para painel

Usuário	Uso do painel
	membros da equipe para garantir operações de serviço de campo tranquilas.
Gerente de território	Otimiza o desempenho em áreas geográficas específicas. Monitora tendências de capacidade com gráficos interativos, realiza análise de lacunas usando uma tabela dinâmica personalizável e aplica filtros para obter informações direcionadas. O gerente ajusta as configurações de capacidade para eventos especiais, garante a alocação eficiente de recursos e detalha dados sobre o uso de capacidade para gerenciar e responder a incompatibilidades com eficácia.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tendência de lacuna de capacidade	Gráfico de linhas	wm_demand_for_capacity, wm_task	Usa um gráfico de linhas para comparar a capacidade alocada e a demanda de trabalho real ao longo do tempo. A capacidade alocada são os recursos atribuídos, enquanto a demanda de trabalho é o volume de tarefas real. Este relatório identifica discrepâncias para melhorar o planejamento e a otimização de recursos.
Uso de capacidade	Gráfico de barras	wm_demand_for_capacity	Usa um gráfico de barras para exibir a capacidade usada versus não utilizada. Isso fornece informações sobre a utilização de recursos, auxiliando na otimização do planejamento e das operações.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Análise de lacuna de capacidade	Relatório	wm_demand_for_capacity	O relatório Análise de lacuna de capacidade identifica lacunas entre a demanda de trabalho alocada e a real. A tabela dinâmica detalha os dados por território e canal de demanda, mostrando a capacidade alocada, atribuída e não utilizada. Isso ajuda a resolver problemas de planejamento e alocação de recursos.

Filtros

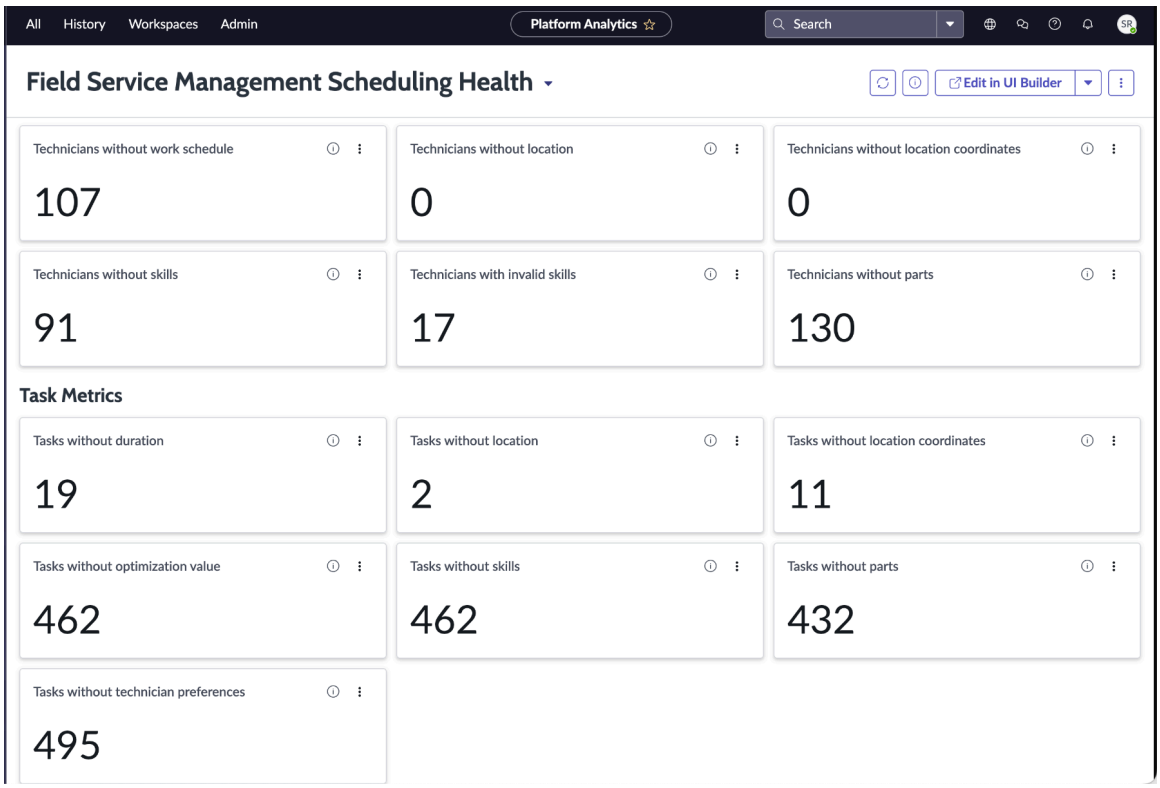
Nome	Tipo	Descrição
Intervalo de data	Data	Filtre os resultados com base no intervalo de datas selecionado, como Este mês ou Esta semana.
Frequência	Referência	Filtre os resultados com base na frequência, como Diário, Semanal, Mensal ou Anual.
Capacidade por	Referência	Filtre os resultados com base na frequência, como, horas ou tarefas.
Territórios	Referência	Filtre os resultados com base em um território selecionado e outras seleções de filtro, como Frequência, Capacidade por etc.
Canal de demanda	Referência	Filtre os resultados com base em um canal de demanda selecionado e outras seleções de filtro, como Território, Frequência, Capacidade por etc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de integridade de programação

Use este painel para exibir métricas do técnico, métricas de tarefa e Otimização de cronogramas detalhes de configuração.



Funções necessárias de Now Platform

- A função wm_basic é necessária para exibir a guia **Visão geral** do painel.
- O schedule_optimization_planner ou schedule_optimization_user é necessário para exibir a guia **Otimização de programação**.

Acessar o painel de Integridade de programação

Para abrir o painel, navegue até:

- **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Verificação de Integridade**
- **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Verificação de Integridade**

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Expedidor	Identifica fatores que impedem que uma tarefa de ordem de serviço seja atribuída. Clique em qualquer área do gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

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

Usuário	Uso do painel
Administrador	Os administradores têm as capacidades de um expedidor e podem atualizar as informações que estão ausentes no registro. Clique em qualquer área do gráfico para ver os registros correspondentes.

Visualizações de dados da visão geral

Métricas do técnico

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Técnicos sem programação de trabalho	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos que não têm uma programação de trabalho.
Técnicos sem local	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos cujo registro de usuário não tem um local.
Técnicos sem coordenadas de local	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos cujo registro de usuário não tem latitude e longitude.
Técnicos sem habilidades	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos sem atribuições de habilidade.
Técnicos com habilidades inválidas	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos com uma ou mais atribuições de habilidade vazias.
Técnicos sem peças	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos sem peças em seu depósito pessoal.

Métricas de tarefa

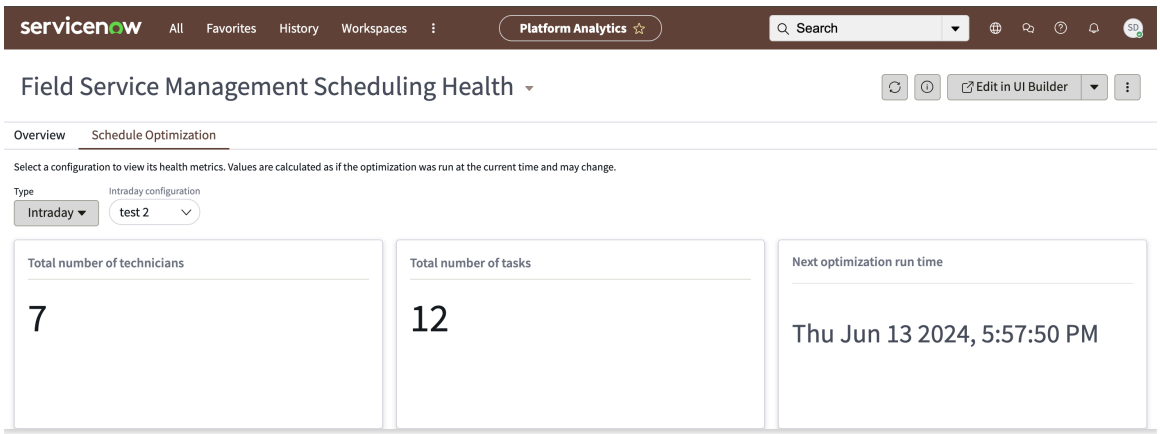
Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas sem duração	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm uma duração.
Tarefas sem local	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm um local.
Tarefas sem coordenadas de local	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm latitude e longitude.
Tarefas sem valor de otimização	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm um valor de otimização.

Tradução automática

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

Métricas de tarefa

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas sem habilidades	Pontuação Única	task_m2m_skill	O número de tarefas sem requisitos de habilidade.
Tarefas sem peças	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas sem requisitos de peça.
Tarefas sem preferências de técnico	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm preferências do técnico.



Otimização de cronogramas Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Número total de técnicos	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos que serão incluídos na próxima execução de otimização.
Número total de tarefas	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que serão incluídas na próxima execução de otimização.
Próximo tempo de execução de otimização	Data/hora		A data e a hora da próxima execução da otimização programada.

Filtros

O filtro **Tipo** contém duas opções, lote e intradiário. Sua seleção gera um dos seguintes filtros subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Tipo	Descrição
Lote	Seleção única	Gere um relatório com base na configuração de lote selecionada.
Configuração intradiária	Seleção única	Gere um relatório com base na configuração intradiária selecionada.

Usando o Serviço de campo painel de segurança

Analise o status de agentes, tarefas e ativos usando o mapa Gestão de serviços de campo Covid19. Monitore os relatórios de conformidade dos agentes por meio do painel Serviço de campo de segurança.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o painel Serviço de campo de segurança é removido do aplicativo Gestão emergencial de exposição. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Usuários com a função wm_manager podem usar o painel Serviço de campo Safety para monitorar se os agentes estão em conformidade com os protocolos de segurança de possível exposição a uma doença contagiosa durante a execução de tarefas. O mapa Covid19 exibe o impacto da COVID-19 nos locais cobertos pelos agentes, tarefas e ativos de um gerente Serviço de campo individual.

Para ver o mapa FSM Covid19 no painel Serviço de campo de segurança, instale a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 gratuita.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 para ver o mapa Gestão de serviços de campo da Covid19 no painel Serviço de campo de segurança. A aplicação aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância. Exibe informações globais da COVID-19 mediante solicitação no Serviço de campo painel de segurança. Os trabalhos agendados *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* e *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* são executados todas as noites para atualizar os dados.

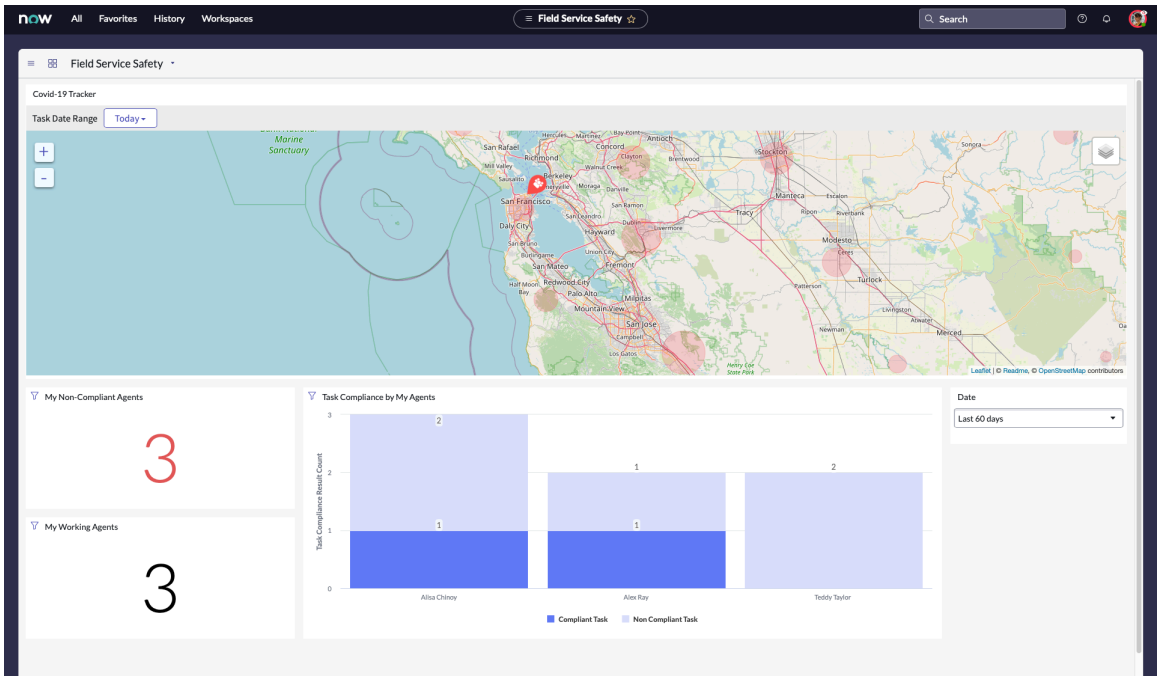
Usando o Serviço de campo painel de segurança

Navegar até **Serviços de Campo** > **Painel de segurança**.

Tradução automática

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

Serviço de campo Painel de segurança com dados da COVID-19



Os locais com alertas são listados no mapa FSM Covid19. Use os controles do mapa da seguinte forma:

- Para ampliar um local e seus alertas, clique no ícone de local ( ).
- Para selecionar um período de tempo para revisão, use o Intervalo de datas da tarefa no canto superior esquerdo.
- Para filtrar as informações exibidas no mapa, clique no ícone de camadas ( ) no canto superior direito e selecione seus filtros.

Cada ícone exibe as informações na tabela a seguir.

Filtros no mapa de COVID-19 do painel de segurança

Ícone	Descrição
Tarefa	Tarefas para os locais cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o número da tarefa e a descrição resumida, clique no marcador da tarefa. • Para revisar os detalhes da tarefa, clique no número da tarefa.
Ativos	Os ativos instalados ou disponíveis nos locais cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado.

Tradução automática

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

Filtros no mapa de COVID-19 do painel de segurança

Ícone	Descrição
	• Para exibir o nome e o nome da empresa do ativo, clique no marcador de ativo. • Para revisar os detalhes do ativo, clique no nome do ativo.
Agente	Gerenciado pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o nome e o número do celular do agente, clique no marcador do agente. • Para revisar os detalhes do agente, clique no nome do agente.

Relatórios

Os gerentes podem exibir o resultado de conformidade da tarefa de seus agentes com base na data, como tarefas realizadas pelos agentes nos últimos 30 dias e assim por diante. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Relatório do painel de segurança

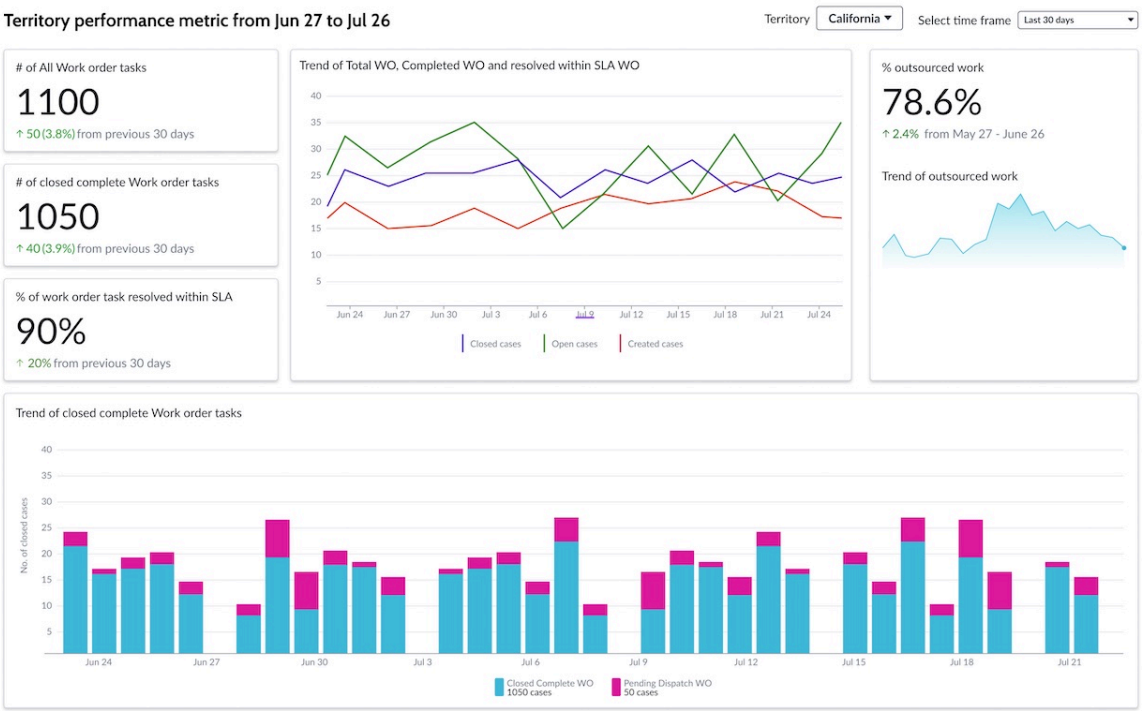
Gráfico	Descrição
Meus agentes fora de conformidade	O número de agentes que concluíram suas tarefas sem seguir os protocolos de segurança dentro do intervalo de datas selecionado. Clique nas métricas para exibir a lista de tarefas fora de conformidade.
Meus agentes de trabalho	O número de agentes que trabalham em pelo menos uma tarefa e se reportam ao gerente de serviço de campo conectado. Clique nas métricas para exibir a lista de tarefas em conformidade e fora de conformidade.
Conformidade de tarefas por meus agentes	O detalhamento de tarefas em conformidade e fora de conformidade por cada agente no intervalo de datas selecionado. Clique em uma seção para exibir a lista de tarefas.

Painel da Análise de desempenho do território do serviço de campo

Use este painel para exibir e analisar análises de desempenho, como tarefas de ordem de serviço em aberto, utilização de agentes em tarefas de ordem de serviço e tempo médio de viagem entre territórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

A função wm_admin é necessária para gerenciar ordens de serviço.

Acessar o painel Análise de desempenho do território do serviço de campo

Para abrir o painel, navegue até **Espaços > Espaço de análise da plataforma > Painéis > Análise de desempenho do território do serviço de campo**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso a seguir.

Exemplos de como o painel de análise de desempenho do território de serviço de campo é usado

Usuário	Uso do painel
Planejador de territórios do FSM	Pode criar novos territórios e ver como os territórios estão sendo usados para melhor alocação de recursos de serviço de campo e tomar medidas com base nos dados mostrados.
Gerente de territórios do FSM	Pode gerenciar territórios, criar novos territórios secundários e ver como os territórios estão sendo usados para melhor alocação de recursos de serviço de campo e tomar medidas com base nos dados mostrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Opções de visualização da análise de desempenho do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas de ordem de serviço em aberto	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço em aberto.
Tempo médio para resolver tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de fechamento do trabalho.
Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de horas que os agentes passaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.
Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.
Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço tarefas de pedido mostradas em relação ao território	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço mostrado por território.

Tradução automática

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

Opções de visualização da análise de desempenho do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
WOT total por território	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço por território.

Filtros

Opções de filtro do relatório de análise de desempenho do território

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Território	Referência	Entrada de seleção múltipla	Filtre os resultados do relatório com base em um território selecionado.
Data	Data	Data de seleção única	Filtrar o relatório com base na data selecionada.

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Analise o backlog de ordens de serviço de suporte e identifique clusters de ordens de serviço que apontam para problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou wm_manager.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tendências de ordem de serviço**.
2. Clique em uma ID de cluster na lista Resumo do cluster para exibir a lista de ordens de serviço relacionadas.
   - Os conceitos de cluster listam as dez palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida das ordens de serviço.
   - O tamanho do cluster indica o número de ordens de serviço no cluster.
   - A qualidade do cluster fornece um valor percentual de quão semelhantes são as ordens de serviço.

Referência da Gestão de serviços de campo

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes da Gestão de serviços de campo que são instalados automaticamente quando você ativa o plug-in da 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.

Componentes instalados com a Gestão de serviços de campo

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de serviços de campo.

Os dados de demonstração da aplicação Gestão de serviços de campo são um plug-in separado. O plug-in Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management.demo) fornece qualificadores de amostra, expedidores, agentes, ordens de serviço, tarefas de ordem de serviço, depósitos e informações de ativos.

Tabelas instaladas com a Gestão de serviços de campo

As tabelas são fornecidas com a aplicação Gestão de serviços de campo.

Tabelas instaladas com a Gestão de serviços de campo

Tabela	Descrição
Ordem de serviço [wm_order]	Armazena registros de ordem de serviço.
Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]	Armazena os registros de fluxo de estado da ordem de serviço.
Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]	Armazena os registros do modelo de ordem de serviço do Catál de produtos. Esta tabela foi modificada pelo plug-in Gestão de serviços de campo. Esta tabela foi renomeada e faz parte da Ges de ordens de serviço.
Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Unidade de trabalho realizada por uma pessoa, em uma sessão (local e um horário).
Fluxo de Tarefa do Trabalho [sf_work_task]	Armazena os registros de fluxo de estado da tarefa de trabalho.
Modelo de Tarefa de Trabalho [cmdb_servicetask_product_model]	Armazena os registros do modelo de tarefa de trabalho do Catál de produtos. Esta tabela foi modificada pelo plug-in Gestão de serviços de campo. Esta tabela foi renomeada e faz parte da Ges de ordens de serviço.
Configuração de filtros de mapa WM [wm_map_filters_config]	Armazena configurações de filtro para o mapa de agentes na IU celular.
Questionário [wm_questionário]	Armazena questionários criados para ordens de serviço e tarefas ordem de serviço.
Tipo de trabalho [wm_work_type]	Armazena o tipo de trabalho realizado por um agente para concl tarefa de ordem de serviço.
Grupos de atribuição potenciais da tarefa de ordem de serviço [wm_work_order_task_potential_assignment_groups]	Calcula e armazena o possível grupo de atribuição se houver vá grupos de atribuição que possam ser atendidos para uma tarefa ordem 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.

Tabelas instaladas com a Gestão de serviços de campo

Tabela	Descrição
	Nota: Aplicável somente quando a propriedade do sistema **Atualizar a tabela wm_work_order_task_potential_assignment_gro com possíveis grupos de atribuição para a tarefa ordem de serviço** estiver definida como **Sim**.
Histórico de programação [wm_task_scheduling_history]	Armazena o histórico do método de programação de como cada tarefa de ordem de serviço foi atribuída junto com a data e a hor
Ativos [alm.asset]	Armazena o inventário junto com os detalhes de custo e depósit
Plano de atributos da Agenda do agente [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Armazena o local de início e fim do dia dos agentes por uma determinada duração.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedades do sistema fornecidas com a aplicação Gestão de serviços de campo.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
glide.ui.wm_order_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividad ordens de serviço. O sistema sincroniza automaticamente nesta propriedade e as seleções feitas ao personalizar as at • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: opened_by, work_notes • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
glide.ui.wm_task_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividad tarefas de ordem de serviço. O sistema sincroniza automat os valores nesta propriedade e as seleções feitas ao person atividades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: work_notes, assigned_to • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
work.management.agent.geo.history.update.duration	Defina a duração (em minutos) da atualização do sistema recente que você deseja considerar para calcular o histórico de geolocalização do agente em relação ao tempo atual. S

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	duração da última atualização do histórico de geolocalizaç maior do que a duração definida para esta propriedade, o s usará a tarefa ou o local inicial do agente em vez do histór geolocalização para determinar a localização atual do ager • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 240 • Local: lista de Propriedades do sistema
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Quando definido como verdadeiro, os expedidores podem agentes manualmente, mesmo quando o agendamento din habilitado. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	A frequência em número de dias em que a tabela de instân métrica deve ser limpa de informações da tarefa de ordem para evitar uma quantidade desnecessária de dados na tabe • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 365 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.default.end.time	Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho nenhuma programação estiver definida, no formato de 24 • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 17:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Determina o estado para bloquear a tarefa de ordem de ser e também impede a reatribuição. Por exemplo, você pode definir as tarefas de ordem de serviço para serem bloquea automaticamente quando o estado for **Atribuído** e exclui mais em mecanismos de agendamento automatizados, com agendamento dinâmico e recomendações de tarefas inteli • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Calcula e preenche automaticamente os possíveis grupos de atribuição com base no local e nos grupos de atribuição se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de ordem de serviço. Atualiza a tabela *wm_work_order_task_potential_assignment* com possíveis grupos de atribuição para a tarefa de ordem serviço. • Tipo: booleano • Valor padrão: não • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.default.start.time	Hora de início padrão para todos os agentes de trabalho qu nenhuma programação estiver definida. Esse valor define de início de um dia diferente do dia atual, quando nenhum programada existe ou é continuada do dia anterior. Esta pr usa um relógio de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 08:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.auto.timecard	Crie automaticamente um registro de horas para uma taref ordem de serviço quando a tarefa for . Cada vez que a tare retomada, o tempo necessário para trabalhar na tarefa é re registro de horas. O campo **Duração real do trabalho** quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.travel.task.timecard	Habilita o registro da quantidade de tempo que um agente para executar uma tarefa de ordem de serviço. O registro gerado quando um agente clica em **Iniciar trabalho**. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.limit.location	Por padrão, a lista de grupos de expedição disponíveis é fi sua proximidade com o local da tarefa de ordem de serviç

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	esta propriedade é definida como falsa, o sistema exibe to grupos de expedição para seleção sem considerar o local. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de expedição pa serviço de campo**
work.management.max.agents.processed	Define o número máximo de agentes processados por exp automática de cada vez. O sistema tem um limite absoluto agentes e define o valor nesse nível. Se você especificar m 300, o sistema não poderá expedir automaticamente uma t um grupo de expedição que contenha mais agentes do que configurado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.work.space	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de tempo válido é 10. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Dias padrão para uma janela de uma tarefa. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 14 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
gestão.trabalho.usar.habilidades.obrigatórias	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada p ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista de Propriedades do 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.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.rejected.technician.duration	O número de horas após o qual uma tarefa de ordem de se ser programada dinamicamente para o agente que rejeitou ordem de serviço. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 24 • Local: lista de Propriedades do sistema
habilidades_management.migration	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill] quando um admin executa o script `M2M de habilidades de migraç habilidades de tarefa`. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: wm_task,customerservice_case,wm_order • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
com.snc.skills_management.task_skill_migated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais o campo **Habil** foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dad migrados e não serão migrados novamente. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalcULation	Quando definido como verdadeiro, ignora a verificação do de viagem para agentes de serviço de campo. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista de Propriedades do sistema
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Define o número máximo de novos locais permitidos por usuários externos. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 10 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_crew.work.management.allow.undersize.crew.taskassignment	Permite que os expedidores atribuam tarefas a uma equipe manualmente, mesmo quando o tamanho da equipe não at critério mínimo de agentes necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista de Propriedades do sistema
work.management.optimization.conflict_handling	Gerencia a atribuição de tarefas programadas fora do horá de trabalho do agente ao otimizar a rota da tarefa para o ag Escolha qualquer um dos seguintes comportamentos de ot de rota para evitar conflitos que podem ocorrer devido às estouro: • stop_action: encerra a ação de otimização de retorna o status de rota original ao agente. • unassign_task: cancela a atribuição das tarefa programadas fora do horário de trabalho do a • Estender_tasks: ajuste as tarefas não atribuíd final da programação do agente ao otimizar a com base nas tarefas. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: stop_action • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	Define o número padrão de dias que um agente faz parte d equipe. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 1 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
sn_task_grouping.log.verbosity	Registra em log os detalhes do agrupamento dinâmico. Re informações como quantas tarefas foram agrupadas, núme de tarefas de pacote, números de subtarefa, políticas, regra qualificadores usados para criar pacotes. • **Tipo**: Choice_list • **Valor padrão**: DESLIGADO • **Local**: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.default.scheduled.start	Data de início programada padrão adicionada à tarefa de s serviço. Se o valor for definido como falso, o início progra será preenchido até que as tarefas entrem no estado progra o valor estiver definido como verdadeiro, o início da prog será preenchido quando as tarefas entrarem no estado de e pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor-padrão**: falso • **Local**: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
sn_fsm.wm_weekly_resource_span	Ativa ou desativa a desnormalização da tabela para Gestã serviços de campo. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties] **⚠ Aviso:** Somente administradores do sistema devem atualizar valor.
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ week_in_past	O número de semanas no passado em que a tabela desnorm armazena dados. Se você navegar além das semanas padrã no passado, os dados ainda estarão disponíveis, mas não s recuperados da tabela desnormalizada. Você pode armazenar um total de 20 semanas na tabela plana. Isso deve incluir uma semana p a semana atual e, em seguida, a soma das sema passadas e futuras juntas não pode exceder 19 semanas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties] **⚠ Aviso:** Somente administradores do sistema devem atualizar valor.
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_no futuro	O número de semanas no futuro em que a tabela desnorma armazenará dados. Se você navegar além das semanas pad no futuro, os dados ainda estarão disponíveis, mas não ser recuperados da tabela desnormalizada. Você pode armazenar um total de 20 semanas na tabela plana. Isso deve incluir uma semana p a semana atual e, em seguida, a soma das sema passadas e futuras juntas não pode exceder 19 semanas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 8 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
Habilitar/desabilitar check-in no local para agentes	Habilita um subestado nas tarefas para refletir quando os t chegam aos locais. • Tipo: opção • Valor padrão: Desabilitado • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administra Configuração** Se habilitado, você pode definir um valor para c tarefa de ordem de serviço.
sn_schedule_optim.schedule_state_type	Permite que o administrador ajuste os requisitos de feed d gotejamento com base no número de tarefas ou na duração tarefas. • Tipo: opção • Valor padrão: duração
sn_schedule_optim.scheduled_state_count_of_task	Permite que o administrador controle quantas tarefas são a um técnico a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 1

Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância

Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.autodispatch.geolocalização	Requer que a geolocalização seja usada para calcular o tempo estimado de viagem para agendamento dinâmico e atribuição automática de tarefas. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de expedição para** 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.

Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	Nota: Para usar a API do Google Maps com agendamento dinâmico, você também deve habilitar a caixa de seleção **Usar Google para tempo de viagem e dados de tráfego** no formulário Configuração de agendamento dinâmico.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando a atribuição automática. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando as tarefas são atribuídas manualmente aos agentes. **Nota:** Os provedores de mapas operam em um modelo de licenciamento Traga sua própria licença (BYOL). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para calcular o tempo estimado de viagem e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	agente e a distância até os locais da tarefa quando a rota do agente é otimizada. **Nota:** Os provedores de mapas operam em um modelo de licenciamento Traga sua própria licença (BYOL). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Habilita a Otimização de rota para otimizar as subtarefas nos pacotes de tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância entre o local da tarefa e o local do agente quando o agente começa a viajar. Se um agente sair antes ou depois da hora de início da viagem programada, os valores de Início da viagem programada, Início programado, Término estimado e Duração estimada da viagem da tarefa serão atualizados. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Selecione Usar tráfego em tempo real da API do Google como o valor padrão para calcular o tempo estimado de chegada do agente usando os dados de tráfego em tempo real.
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa para o cálculo de assistência de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para calcular o tempo estimado de viagem e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades de fornecimento de peças

Propriedades de fornecimento de peças para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição

Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contêm as peças com a quantidade solicitada são exibidos de acordo com os critérios de pesquisa selecionados.
	• Tipo: lista de seleção
	• Valor padrão: sem restrições
	  ○ **Sem restrições**: pesquisa todos os depósitos do depósito e depósitos pessoais de colegas.
	  ○ **Somente grupo de atribuição**: pesquisa todos os depósitos dos agentes de mesmo nível que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado.
	  ○ **Somente depósitos preferenciais**: pesquise todos os depósitos preferenciais de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado.
	• Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Usar aprovações de solicitação de peça	Permite o envio e o recebimento de notificações móveis conforme os agentes de serviço de campo solicitam peças de agentes colegas. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de fornecimento de peças para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades de geolocalização

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.map.merge.task.agent.markers	Mescla marcadores de tarefa e agente em mapas de geolocalização com um novo marcador roxo. Quando esta propriedade é verdadeira, os marcadores de agente e de tarefa que estão próximos são mesclados em um cluster roxo que exibe a contagem de ambos os tipos de marcador. A janela pop-up de informações do marcador roxo exibe os itens de todos os agentes e tarefas. Se esta propriedade for falsa, os agentes e as tarefas serão agrupados somente em seus próprios clusters e não no único cluster roxo. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.evening.point.hours	Período do horário de rush da tarde, no formato 14:30-16:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Esta propriedade deve ser usada com as propriedades `work.management.morning.rush.hours` e `work.management.rush.travel.buffer`. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.morning.point.hours	Período do horário de rush da manhã, no formato 06:30-08:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	Esta propriedade deve ser usada com as propriedades *work.management.evening.rush.hours* e *work.management.rush.travel.buffer*. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management. rush.travel. buffer	Porcentagem a ser adicionada a todas as viagens na hora do rush. O sistema usa essa porcentagem para calcular cronogramas ao otimizar rotas de tarefa para agentes. Use essa propriedade quando os horários de rush da manhã e da noite forem definidos. Um exemplo de porcentagem de buffer de tempo válido é 15. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel. buffer	Porcentagem a ser adicionada a todos os horários de viagem. Um exemplo de valor de porcentagem válido é 15. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.toll.roads	Permite que o sistema use estradas com pedágio ao rotear automaticamente ou otimizar rotas de tarefa para os agentes. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades da Agendamento dinâmico

Propriedades de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Permite que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente, mesmo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	quando o agendamento dinâmico estiver habilitado. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Quando esta propriedade é definida como verdadeira, as tarefas atribuídas ao agente usando o agendamento dinâmico não têm mais um tempo de viagem estimado calculado. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Usado para fornecer uma classificação de otimização mais precisa para cada bloco de trabalho para os agentes. A propriedade inclui work.management.morning.urge.hours e work.management.rush.travel.uffer. • Tipo: lista de seleção • Padrão: include_all_travel • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.istance.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular a distância estimada até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Habilite esta propriedade para exibir os agentes qualificados recomendados para os expedidores ao programar as tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes de executar o agendamento dinâmico. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Defina a duração mínima de trabalho a ser reservada para a primeira programação de trabalho da tarefa (em minutos). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.enable.optimizing.travel	Permite que o agendamento dinâmico reatribua tarefas de ordem de serviço ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.travel.time.threshold.minutes	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**

Propriedades Espaço do expedidor

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	Habilitar configurações de métricas do agente. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	Habilite a atualização automática. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	Número padrão de dias que o expedidor pode exibir no calendário.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 7 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	Número mínimo de recursos a serem carregados no calendário do espaço do expedidor. O valor deve estar entre 1 e 30. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Defina o rótulo em clusters de marcadores (marcador para o número de marcadores, item para o número total de itens). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: (em branco) • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Defina o nível máximo de zoom automático para agrupamento de marcadores. Os valores válidos são de 1 a 20. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	Selecione a propriedade de data/hora a ser usada na navegação do calendário para a janela de atribuição de tarefa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: window_start • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	Habilite a linha reta simples para desenhar rotas de histórico de localização 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.

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	Habilite a linha reta simples para desenhar rotas. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	Habilite o popover de foco do evento no espaço do expedidor. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	Primeiro dia da semana padrão. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	Habilitar configuração de métricas de grupo • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Habilitar ocultação de agentes de turno • Tipo: • Valor padrão: • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Habilitar ocultação de agentes de turno

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	Ocultar mapa. • Tipo: verdadeiro/ fasle • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start	Programar com base na hora de início da viagem • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	Habilitar exibição de ícone no evento de calendário • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	Habilite a navegação para a janela de atribuição de tarefa. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: triue • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	Tamanho de página padrão do painel de tarefas no espaço do expedidor • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 20 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	Habilite o modal de atribuição de tarefa.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation	Exibe o mapa na confirmação de atribuição de tarefa no Espaço do expedidor • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Habilitar rota de otimização do espaço do expedidor • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.inicial_zoom_level	Nível de zoom inicial. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Aplique um estilo preferencial ao mapa do modo claro. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (em branco) • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	Aplique um estilo preferencial ao mapa do modo escuro. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (em branco) • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	Selecionar o tipo de mapa para exibir locais

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: roadmap • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	Defina o nível máximo de zoom automático. Os valores válidos são de 1 a 20. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 12 • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	Habilite a exibição de rotas de agente no mapa. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	Selecione o tipo de rota do mapa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: road_level • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	Use a visão de rua no mapa ou os panoramas diretamente no mapa • Tipo: verdadeiro/ fasle • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt	Use o modal de território sobreposto para otimização. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers	Esta alternância serve para mostrar somente os marcadores de tarefa do painel de tarefas paginado.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	Em vez de exibir todos os marcadores de tarefa do painel de tarefas no mapa. **⚠ Aviso:** Definir este valor como falso carregará todos os marcadores de tarefa de uma vez, o que pode causar problemas de desempenho. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer	Habilite o temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefa de ordem de serviço dentro do painel de tarefas de Espaço do expedidor. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	Mostrar territórios recolhidos ou exibição de grupo de atribuição. Esta propriedade está disponível somente para novos clientes que instalaram Gestão de serviços de campo com Xanadu. **⚠ Aviso:** Definir este valor como falso carregará todos os territórios ou grupos de atribuição, o que pode causar problemas de desempenho. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer_type	Habilite o temporizador de ANS nos cartões de tarefa de ordem de serviço para atualizar em tempo real (Ao vivo) ou atualizar uma vez no carregamento Espaço do expedidor inicial (NonLive).

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: NonLive • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter	Propriedade que controla o filtro de recursos avançados em Espaço do expedidor. Quando habilitado, os expedidores podem usar o filtro de recursos avançados para criar e salvar seus próprios filtros avançados. Os administradores podem configurar filtros avançados para todos os expedidores usarem. **Importante:** O filtro de recursos avançado está disponível somente para filtrar agentes e equipes. Se você usa prestadores de serviços ou equipamentos no momento, continue usando o filtro padrão mostrado no painel lateral contextual. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.enableEmptyState	Propriedade que controla se um estado vazio é carregado quando Espaço do expedidor é aberto. Se verdadeiro, Espaço do expedidor será aberto sem grupos de atribuição ou territórios carregados até que o expedidor salve os padrões. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]

Exibição de banco de dados

O plug-in Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) adiciona a exibição do banco de dados de localização em tempo real do Mobile. O plug-in do Field Service Mobile é ativado quando você ativa o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do banco de dados instalada com a Gestão de serviços de campo

Exibição do banco de dados	Descrição
Local em tempo real móvel [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Localização móvel em tempo real de Serviço de campo agentes.

Funções instaladas com a Gestão de serviços de campo

As funções são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Administrador da Gestão de serviços de campo [wm_admin]	Gerencia dados relacionados à gestão de serviços de campo. Os administradores da Gestão de serviços de campo também podem: • Controle e substitua todas as informações na aplicação Gestão de serviços de campo. • Excluir ordens de serviço e tarefas. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Crie, edite e exclua modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de trabalho. • Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de gasto.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin • plano_manutenção_admin • wm_dispatcher • questionário_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Exibir determinados campos em contratos não baseados em assinatura. • Criar questionários. • Marque um compromisso.	
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes também podem: • Aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a eles. • Adicionar requisitos de peças. • Peças de origem. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Adicione anotações de trabalho a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Enviar questionários. • Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de gasto.	• wm_basic • skill_user • Inventory_user • território_usuário • document_management_user • agent_schedule_user • questionário_usuário • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_user • fsm_habilidade_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.

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Exibir determinados campos em contratos não baseados em assinatura. • Marque um compromisso. Os agentes não podem atualizar a programação ou os tempos das janelas de tarefas ou alternar o controle da janela.	
Agente do local da Gestão de serviços de campo [wm_location_agent]	• Aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a eles. • Crie tarefas usando o recurso de tarefa de clone. • Adicione anotações de trabalho a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. **Nota:** Os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço devem ser instalados.	wm_local_segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Gerente de local da Gestão de serviços de campo [wm_location_assignment_manager]	• Criar, ler e gravar ordens de serviço. • Criar, ler e gravar tarefas de ordem de serviço. • Atribua tarefas de ordem de serviço a executantes em suas próprias organizações de serviço. **Nota:** Os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço devem ser instalados.	• wm_local_segurança • fsm_habilidade_usuário
Usuário do aprovador da Gestão de serviços de campo [wm_approver_user]	Responsável pela aprovação de ordens de serviço antes que elas sejam qualificadas ou atribuídas.	• approver_user • cmdb_read
Gestão de serviços de campo básica [wm_basic]	Crie ordens de serviço e acompanhe as ordens de serviço criadas. Acesso a dados comuns compartilhado por todas as funções de serviço de campo.	• task_activity_writer • skill_user • Inventory_user • território_usuário • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_habilidade_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.

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Expedidor da Gestão de serviços de campo [wm_dispatcher]	Programa tarefas, adiciona peças e atribui tarefas a agentes de trabalho. Os expedidores também podem: • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peça. • Peças de origem. • Edite todos os campos de tarefa de ordem de serviço e gerencie as tarefas do status **Rascunho** para **Atribuído**. • Edite o campo **Atribuído a** até que o trabalho seja iniciado. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Defina o tempo real de viagem e os horários de início e término do trabalho, se necessário. • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo.	• wm_basic • Inventory_user • território_usuário • usuário_de_programação_dinâmico • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de gasto. • Exibir determinados campos em contratos não baseados em assinatura.	
Iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator]	Cria ordens de serviço e atribui grupo de qualificação. Os iniciadores também podem: • Editar ordens de serviço que eles criam e que estão no estado **Rascunho**. • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça.	wm_basic
Qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier]	Os qualificadores de iniciador podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peça.	• wm_initiator • wm_qualifier

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Peças de origem. • Atribuir habilidades a agentes. • Exibir incidentes.	
Expedidor do qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Os expedidores-qualificadores-iniciadores podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peças. • Peças de origem. • Atribuir habilidades a agentes. • Atribuir trabalho a agentes. • Gerenciar tarefas do agente. • Exibir incidentes.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier
Gerente da Gestão de serviços de campo [wm_manager]	Os gerentes de serviço de campo podem: • Gerenciar habilidades do agente • Gerenciar registros de horas • Exibir e manter cronogramas de trabalho	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Exibir e manter eventos pessoais	
Qualificador da Gestão de serviços de campo [wm_qualifier]	Qualifica ordens de serviço e cria tarefas de ordem de serviço. Os qualificadores também podem: • Editar ordens de serviço no estado **Qualificado**. • Edite ordens de serviço no estado **Aguardando qualificação**. • Edite tarefas que estão no estado **Rascunho** para fornecer detalhes técnicos, como informações sobre ICs envolvidos ou peças necessárias. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Mude o grupo de qualificação. • Defina o grupo de expedição. • Adicionar requisitos de peça. • Peças de origem	• wm_basic • Inventory_user • território_usuário • document_management_user • skill_model_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir incidentes.	
Leitura da Gestão de serviços de campo [wm_read]	Capaz de ler ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
Agente da Central de serviços de campo [sn_fsm_servicedesk_agent]	Permite que um usuário crie uma ordem de serviço, aplique um modelo e avance a ordem de serviço.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Iniciador de tarefas da Gestão de serviços de campo [wm_task_initiator]	Crie, exclua e modifique tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estiverem no estado de rascunho.	wm_initiator

Tradução automática

Integração de função com Customer Service Management

Quando você habilita o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) junto com o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e adiciona funções Atendimento ao cliente específicas a Serviço de campo agentes, eles podem exibir ou criar um caso e também exibir o atendimento ao cliente adicional dados. Para obter mais informações sobre funções de agente de atendimento ao cliente, consulte Funções instaladas com o Customer Service Management .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de funções para agentes do Atendimento ao cliente

Adicionando esta função	Permite agentes
sn_customerservice.case_viewer	• Para ter acesso de leitura aos casos. • Exibir todos os campos em um caso que um agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] pode acessar.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Para ter acesso somente leitura a entidades de dados do cliente, como: • Itens-base de instalação • Contratos • Direitos • Contas, contatos e membros da equipe de contas • Ativos • Consumidores • Produto vendido
sn_customerservice.proxy_contact	Para criar um caso usando um produtor de registro.
wm_local_segurança	Exibir dados com base na organização de serviço do provedor.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de serviços de campo

Inclusões de script são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo

Inclusão de script	Descrição
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Inclusão de script da página de cronogramas para o gráfico de recursos de serviço de campo.
`WorkManagementInitiation`	Vincula-se a uma ordem de serviço recém-criada e transfere todas as informações relevantes.
`FSMQuestionnaireHelper`	Cria questionários e os associa a com a ordem de serviço e as tarefas da ordem de serviço.

Inclusões de script de geolocalização

Gestão de serviços de campo adiciona as seguintes inclusões de script de geolocalização.

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo geolocalização

Inclusão de script	Descrição
`WMGeolocalizaçãoAJAX`	Roteia automaticamente as tarefas do Gestão de serviços de campo mapa de expedição móvel.
`WMGeolocationUtils`	Fornece utilitários para Gestão de serviços de campo mapas de geolocalização.

Tradução automática

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

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo geolocalização

Inclusão de script	Descrição
`Roteamento de Tarefa de Trabalho`	Funcionalidade de roteamento para tarefas de ordem de serviço.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client scripts são adicionados com Gestão de serviços de campo.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client script	Tabela	Descrição
Calcular fim da janela	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Preenche automaticamente a data de término da janela com base na data de violação de ANS mais recente. Valor padrão: inativo
Preencher descrição resumida	Linha de gasto [fm_expense_line]	Preenche automaticamente a descrição resumida das linhas de despesa com a descrição resumida da ordem de serviço quando as linhas de despesa são criadas manualmente a partir das ordens de serviço. A Gestão de custos deve ser ativada.
Ocultar campos de data de término	Ordem de serviço [wm_order]	Oculte opened_end quando o processo orientado por solicitação for usado e oculte opened_end quando orientado por tarefa for usado.
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	
Mostrar/ocultar seção de mapa de tarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Esta seção do mapa exibe o local da tarefa e também mostra os agentes nas imediações. Esta seção precisa estar visível somente quando a tarefa está no estado **Expedição Pendente**.
Ativação de requisito de peça	Ordem de serviço [wm_order]	Oculta os requisitos de peça no formulário de ordem de serviço se os requisitos de peça não estiverem ativados em Configuração de serviço de campo.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regras de negócios são adicionadas 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Aceitar	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa do estado **Atribuído** para **Aceito** se a opção **Aceitar/ Rejeitar** estiver selecionada em Configuração de serviço de campo.
Atribuída	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Define uma tarefa no estado **Rascunho** para o estado **Atribuído** se o campo **Atribuído a** estiver preenchido. Esta regra de negócio está associada ao fluxo de estado "Atribuído (Rascunho para Atribuído)".
Atribuído (regra de negócio de fluxo de estado)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente um pedido para o estado **Atribuído** se o **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a** estiverem preenchidos. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio.
Encerrar automaticamente tarefas de entrega e recebimento	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa de linha de ordem de transferência para o estado **Encerrado concluído** sempre que a peça é recebida e entregue no depósito do agente.
Cancelar tarefa de trabalho	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cancela todas as ordens de transferência para uma tarefa de ordem de serviço, por meio de fluxos de estado, quando uma tarefa é cancelada.
Criar primeira tarefa de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Cria a primeira tarefa para uma ordem de serviço recém-qualificada.
Tipos de grupo de automação de serviço de campo	Grupo [sys_user_group]	Garante a integridade dos dados para informações de cobertura do grupo de expedição.
Qualificação de automação de serviço de campo	Propriedade do sistema [sys_properties]	Desativa a fase de qualificação sempre que a propriedade do sistema `work.management.qualification` está definida como **Não**. Esta regra de negócio ativa a fase de qualificação quando a propriedade é definida como **Sim**.
Preencher habilidades - Atualizar tarefas secundárias	Ordem de serviço [wm_order]	Quando o IC é alterado, atualiza as habilidades necessárias nas tarefas para que o pedido contenha essas habilidades.
Preencher ordem de serviço a partir do modelo	Ordem de serviço [wm_order]	Preenche uma nova ordem de serviço a partir do modelo de ordem de serviço selecionado como modelo.
Preencher fim de janela com base em ANS	ANS de tarefa [task_sla]	Preenche a data de violação de ANS de tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: inativo
Preencher fim de janela com base em ANS	Tarefa de ordem de serviço	Preenche a data de violação de ANS de tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[wm_task]	
Pronto para qualificação (aprovação de qu)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para qualificação** quando o campo **Modelo** é preenchido.
Reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a reatribuição de tarefa se a tarefa tiver requisitos de peça que estão em um estado de **Em trânsito**.
RFD (aprovação de ambos desativados)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto** quando o campo **Atribuído a** ou **Modelo** é preenchido.
Acumular mudanças	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o status da ordem de serviço com base nas mudanças na tarefa da ordem de serviço. Esta regra de negócio acumula as mudanças de estado que ocorrem nas tarefas para a ordem de serviço primária. Se você não quiser que as mudanças de estado que ocorrem nas tarefas sejam acumuladas na ordem de serviço primária, implemente uma condição nesta regra de negócio. Condição de exemplo: `current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'`
Iniciar Trabalho	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Pronto** para **Trabalho em andamento**.
Iniciar trabalho (regra de negócio de fluxo de estado)	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa para o estado **Trabalho em processo** se o campo **Trabalho de início real** estiver preenchido.
Mudança de estado - Depois - Descontinuado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócio está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.
Mudança de estado - Antes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócio está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Sincronizar tempo de entrega com WOT	Pedido de transferência [alm_transfer_order]	Sincroniza o tempo de entrega com as ordens de serviço. Valor padrão: inativo
Transição - Cancelar	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio.
Transição - PendenteDispatchToAssign	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido.
Transição - StateChange - Obsoleto	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócio está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.
Atualizar o estado dos questionários para concluído	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Encerra todos os questionários opcionais pendentes quando a tarefa de ordem de serviço passa para o estado Terminal.
verificar questionários ativos	Ordem de serviço [wm_order]	Bloqueia atualizações de estado subsequentes no registro da ordem de serviço, quando há questionários obrigatórios pendentes que precisam ser concluídos.
Verificar questionários ativos	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia atualizações de estado subsequentes no registro da tarefa de ordem de serviço quando há questionários obrigatórios pendentes que precisam ser concluídos.
Regras de consulta de tarefa de ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Quando definido como ativo, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.
Regras de consulta de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Quando definido como ativo, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.

Tradução automática

Recursos de conformidade da seção 508

Você pode exibir e interagir com determinados recursos Serviço de campo usando recursos de conformidade da Seção 508.

Recursos de conformidade da seção 508

Acesse os seguintes recursos da Gestão de serviços de campo usando os recursos de conformidade da Seção 508:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Espaço para gerentes
- Calendário do agente de gestão

Tópicos relacionados

Recursos de acessibilidade

Campos de tarefa de ordem de serviço na aplicação Prestador de serviço de campo

A guia Detalhes em uma tarefa de ordem de serviço fornece informações sobre uma tarefa que ajudam um agente ou gerente a entender o escopo da tarefa.

Número WOT

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	Opção para selecionar a data e a hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Término estimado	Data estimada em que o trabalho na tarefa terminará. A data é calculada automaticamente com base no Início programado e na Duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	Opção para selecionar o tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição Pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	Determina o tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções são as seguintes: Correção de interrupção, Instalação ou Manutenção planejada
Sob garantia	Indica uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Forneça detalhes completos sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente nas fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuído a	Mostra o agente ou gerente que está atribuído à tarefa no momento

Avaliação inteligente campos de modelo

Saiba mais sobre os campos no **formulário Criar avaliação** para criar modelos Avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário de modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome exclusivo para o modelo.
Nome da avaliação	Um nome alternativo opcional para a avaliação gerada que será exibido para os entrevistados em vez do nome do modelo.
Descrição	Finalidade do modelo.
Categoria de modelo	Categoria para o modelo de avaliação. Este valor deve ser **Serviço de campo**.
Avaliação desejada	Tabela a ser avaliada. A seleção de várias tabelas torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Selecione **Tarefa de ordem de serviço** para criar o modelo para avaliar as tarefas de ordem de serviço.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para a aplicação Gestão de serviços de campo.

Componentes de agendamentos

As funções, propriedades e tabelas do recurso de reserva de compromisso.

Este plug-in ativa o plug-in Dados de demonstração de agendamentos (com.snc.appointment_booking_demo), que fornece os dados de demonstração.

A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de Reserva de compromisso**: use este módulo para criar uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação e, em seguida, configurações para cada serviço nessa aplicação.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

Funções

O agendamentos adiciona as funções a seguir.

Funções em Agendamentos

Função	Descrição
Administrador de agendamentos	Cria configurações de reserva de compromisso para serviços em uma 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.

Funções em Agendamentos

Função	Descrição
[sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	
Gerente de agendamentos [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Cria e atualiza registros de agendamentos.
Usuário de agendamentos [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Reserva compromissos para serviços do Portal de atendimento ao cliente ou consumidor. Este usuário também pode reprogramar ou cancelar compromissos e exibir detalhes do compromisso.

Propriedades

O agendamentos adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com o Agendamento

Propriedade	Descrição
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	O número máximo de compromissos que um usuário pode criar diariamente. O limite superior é de 100 compromissos por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	O número máximo de janelas de disponibilidade de compromisso exibidas na janela Selecionar compromisso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Desabilitar esta propriedade permite que você exiba somente slots disponíveis na janela de compromisso para reserva de compromisso. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.DisableLockingOnBRLevel	Permite que você especifique tabelas em que o bloqueio é gerenciado de forma diferente para evitar reservas duplicadas ao reservar compromissos. Insira uma lista dessas tabelas, separadas por vírgulas, 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.

Propriedades instaladas com o Agendamento

Propriedade	Descrição
	desabilitar a validação de bloqueio no nível da regra de negócio. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: (em branco) • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.DisableMaxApptLimitForUsersList	Armazena uma lista de usuários (sys_ids) que têm permissão para um número ilimitado de compromissos por dia. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: (vazio) • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	Alternar o sinalizador para habilitar ou desabilitar a busca do próximo slot disponível ao abrir o novo modal de Agendamentos. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.logging.verbosity	Controle o registro em log de usuários para Agendamentos. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: erro • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.SingleConcurrentLockAppointmentConfigs	Lista tabelas em que os Agendamentos só permitem um bloqueio por intervalo de tempo. Vários bloqueios simultâneos não são compatíveis com essas tabelas. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: wm_order,wm_task • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	Cria uma réplica de leitura da tabela Agendamentos (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) quando acionada a partir da 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.

Propriedades instaladas com o Agendamento

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: lista de Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	Habilita o uso da coluna activity_catalog criada em task_activity para consulta (filtra as atividades de uma tarefa de ordem de serviço com base em compromissos). A ServiceNow recomenda não modificar o valor da propriedade, pois isso afeta o desempenho do Agendamento. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: lista de Propriedades do sistema

Tabelas

O agendamentos adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o Agendamento

Tabela	Descrição
Configuração do serviço de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_service_config]	Armazena registros de configuração de serviço para reserva de compromisso.
Configuração de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_config]	Armazena registros de configurações da aplicação para reserva de compromisso.
Reservas de compromisso [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Armazena registros de todos os compromissos, incluindo compromissos reservados, reagendados e cancelados.

Registro de tempo para Serviço de campo componentes

O plug-in e as funções para o registro de tempo para Serviço de campo.

Plug-ins

A ativação do plug-in Time Recording for Serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem 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.

Plug-ins

Plug-in	Descrição
Time Card Management [com.snc.time_card]	Permite que usuários de registro de horas, como designados de tarefa, relatem e rastreiem seu tempo para as tarefas atribuídas.
Gestão de custos [com.snc.cost_management]	Habilita o acompanhamento dos custos do item de configuração. Os custos podem ser alocados a unidades de negócios e usados em relatórios.

Funções

Registro de horas para Serviço de campo adiciona as seguintes funções:

Funções

Função	Descrição
Usuário de registro de horas timecard_user	Crie registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_agent herdam a função timecard_user. **Nota:** Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelo agente.
Administrador de registro de horas timecard_admin	Exibir, aprovar e rejeitar registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_manager herdam a função timecard_admin. **Nota:** Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos ao gerente.

Tradução automática

Serviço de campo - Componentes do bloco de assinatura

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo o - Signature Pad, incluindo tabelas e inclusões de script.

Tabelas

Serviço de campo - O Signature Pad adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com o Signature Pad

Tabela	Descrição
Imagens da assinatura [signature_image]	Armazena imagens de assinaturas de clientes para ordens de 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.

Inclusão de script

Serviço de campo - O Signature Pad adiciona a seguinte inclusão de script.

Inclusões de script instaladas com o Signature Pad

Inclusão de script	Descrição
WOForm geral	Cria um PDF do formulário de ordem de serviço.

Componentes da Gestão de prestadores de serviços

O plug-in e as funções da aplicação Gestão de prestadores de serviços.

A Gestão de prestadores de serviço adiciona o menu Serviço de campo terceirizado ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Meus provedores de serviço terceirizados**: use este módulo para exibir a lista de empresas prestadoras de serviço integradas e sua força de trabalho externa gerenciada pelo usuário conectado.
- **Provedores de serviço terceirizados**: use este módulo para exibir a lista de todas as empresas contratadas, integrar empresas contratadas e sua força de trabalho externa e criar grupos.
- **Serviço de campo**: use este módulo para exibir uma lista de atividades associadas a Gestão de serviços de campo e gerenciadas por um gerente interno do prestador de serviço. Esta lista inclui as tarefas de ordem de serviço atribuídas a agentes externos, depósitos pessoais de agentes e gerentes externos, depósitos com base nos grupos externos associados e grupos criados para empresas prestadoras de serviço.

Funções

A Gestão de prestadores de serviços adiciona as seguintes funções:

Funções na Gestão de prestadores de serviço

Função	Descrição
Gerente interno da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_contractor_manager_int]	Gerente da organização que terceiriza suas tarefas de ordem de serviço para as empresas contratadas.
Agente externo da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_ext_agent]	Funcionário da empresa contratada que trabalha nas tarefas atribuídas.
Gerente externo da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_ext_manager]	Gerente da empresa contratada para a qual as tarefas são terceirizadas e que é responsável por revisar e reatribuir tarefas aos agentes.

Filtros de Tarefas

A Gestão de prestadores de serviços adiciona os seguintes filtros de tarefa:

Tradução automática

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

Filtros de tarefa instalados com a Gestão de prestadores de serviços

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Tarefas do prestador de serviço Certifique-se de que o plug-in Gestão de prestadores de serviços de campo esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviço. Os dados de demonstração são fornecidos com este plug-in.	• O estado é Expedição pendente • O local está preenchido	Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços	Qualificado somente para atribuição de prestador de serviço externo.

ComponentesServiço de campo do mercado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do recurso Serviço de campo do Marketplace, incluindo tabelas, funções, propriedades do sistema, regras de negócio e inclusões de script.

Tabelas

Serviço de campo O marketplace adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Tabela	Descrição
Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Esta tabela tem as regras básicas para se envolver com prestadores de serviços. Os métodos de compromisso definem como os prestadores de serviço podem responder às solicitações do mercado.
Solicitação do mercado [mercado_request]	Esta tabela estabelece o relacionamento entre o método de compromisso e as tarefas de ordem de serviço. Esta tabela é preenchida pelo expedidor com todos os campos relevantes para o andamento da solicitação.
Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Esta tabela mantém registros distintos para cada prestador de serviço, oferecendo ao expedidor a capacidade de escolher prestadores de serviço com permissão para participar de uma solicitação do mercado.
Resposta do mercado [resposta_de_mercado]	Esta tabela foi designada para coletar respostas de todos os prestadores de serviços sobre seus preços,

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Tabela	Descrição
	bem como as datas de início e conclusão pretendidas para a tarefa.
Método de compromisso qualificado [eligible_engagement_method]	Esta tabela define a lista de compromissos qualificados para um filtro de tarefa do marketplace.

Funções

Serviço de campo O marketplace adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Função	Descrição
sn_mktplace_core.mktplace_admin	A função de administrador pode criar métodos de compromisso com o mercado.
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	A função de solicitante pode enviar tarefas por push para o mercado.
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	A função de executante pode responder a solicitações do marketplace.

Propriedades do sistema

Serviço de campo O marketplace adiciona as seguintes propriedades do sistema:

A tabela a seguir lista as propriedades do sistema necessárias para configurar o Serviço de campo Marketplace. Navegue até **Todos**Propriedades do sistema lista

Propriedades do sistema instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Propriedade do sistema	Descrição
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	Número máximo de prestadores de serviço para buscar e mostrar para uma solicitação do mercado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_place	Propriedade para usar a Playbook Experience para o mercado. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	Campos separados por vírgulas para restringir a atualização quando a tarefa de ordem de serviço é enviada por push para o mercado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Propriedade do sistema	Descrição
	1. **Tipo**: cadeia de caracteres 2. **Valores padrão**: location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Filtros de Tarefas

O mercado de serviço de campo adiciona os seguintes filtros de tarefa:

Filtros de tarefa instalados com Serviço de campo o Marketplace

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Tarefas do mercado Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo do Marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo o marketplace. Os dados de demonstração são fornecidos com este plug-in.	• O estado é Expedição pendente • O local está preenchido	Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços	Qualificado para atribuição de mercado.

Regras de negócio

Serviço de campo O marketplace adiciona as seguintes regras de negócio:

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir tarefa de mercado de mudança de pedido	Ordem de serviço [wm_order]	Bloqueia a suspensão de uma ordem de serviço quando uma de suas tarefas é enviada por push para o mercado.
Restringir campos para tarefa do marketplace	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia atualizações em determinados campos de tarefa de ordem de serviço.
Cancelar solicitação mp no cancelamento da tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cancela qualquer solicitação de mercado aberta quando a tarefa de ordem de serviço é cancelada.
Restringir tarefa do marketplace com atribuído	Tarefa de ordem de serviço	Bloqueia uma tarefa de ordem de serviço com um grupo de

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[wm_task]	atribuição preenchido e a tarefa do mercado definida como verdadeira.
Restringir atualizações ao sinalizador de mercado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desabilita a mudança do sinalizador de tarefa do marketplace da tarefa de ordem de serviço para falso.
Desabilitar mudanças quando houver solicitação em aberto	Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Não permite mudanças no método de compromisso quando um mercado aberto o estiver usando.
Desabilitar atualização de custo/ tempo da lista	Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Valida edições de campos de tempo e custo na exibição de lista da tabela de método de compromisso do marketplace.
Cancelar todas as atribuições e respostas	Solicitação do mercado [mercado_request]	Cancela atribuições de mercado e inativa respostas de mercado quando uma solicitação de mercado é cancelada.
Validar inserção de solicitação	Solicitação do mercado [mercado_request]	Bloqueia a criação de uma nova solicitação de mercado quando existe uma solicitação em aberto.
Definir atribuições para tempo limite no fechamento	Solicitação do mercado [mercado_request]	Atualiza o estado dos registros de atribuição do mercado quando uma solicitação do mercado é fechada.
Criar registros de atribuição de MP no rascunho	Solicitação do mercado [mercado_request]	Cria atribuições de mercado no estado de rascunho quando uma solicitação de mercado é criada.
Verificar se a hora de término é posterior à data de início	Solicitação do mercado [mercado_request]	Valida os horários de início e término da solicitação do marketplace.
Cancelar fluxo antigo na atualização de término da solicitação	Solicitação do mercado [mercado_request]	Cancela o fluxo antigo responsável por rastrear a hora de término da solicitação, quando a hora de término é atualizada.
Validar inserção de atribuição	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Bloqueia a criação de um novo registro de atribuição para uma solicitação que não está aberta. Bloqueia registros de atribuição duplicados para uma solicitação em aberto.
Desativar respostas quando retiradas	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Se retirado, desativa a resposta do prestador 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.

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Verificar condição de fechamento	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Lida com a solicitação de fechamento do marketplace e registros de dados de fluxo com base em sua condição de fechamento.
Atribuições não concedidas quando a tarefa é concedida	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviço, os registros de atribuição de outros prestadores de serviço são marcados como não concedidos.
Consulta sobre atribuição de tarefa	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Consultar regra de negócio na tabela de atribuição do marketplace
Atribuído do mercado	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviço, encerra a solicitação e atualiza a tarefa de ordem de serviço com os detalhes necessários. Atualiza o método de programação da tarefa de ordem de serviço para o mercado.
Substituir duração de espera na rejeição	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Para uma solicitação de envio progressivo, este BR substituirá a duração de espera definida quando o executante atual que está recebendo o lance rejeitar a solicitação
Desabilitar negativo na duração da resposta	Resposta do mercado [resposta_de_mercado]	Desabilita a inserção de respostas com duração negativa e verifica o início e o fim da resposta com o início e o fim da janela de tarefa de ordem de serviço.
Atualizar atribuição para aceitar	Resposta do mercado [resposta_de_mercado]	Quando uma resposta for recebida, atualize o estado do registro de atribuição desse prestador de serviço para aceito.
Validar inserção de resposta	Resposta do mercado [resposta_de_mercado]	Bloqueia a inserção de resposta se o sinalizador "É janela fixa" da tarefa de ordem de serviço for verdadeiro e o início e o fim da resposta não estiverem dentro da janela da tarefa de ordem de serviço. Bloqueia a criação de respostas para solicitações que não estão abertas. Desativa a resposta anterior quando uma nova resposta é recebida do prestador de serviço.
Consulta na resposta da tarefa	Resposta do mercado	Consultar regra de negócio na tabela de resposta do marketplace.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[resposta_de_mercado]	
Avaliar resposta	Resposta do mercado [resposta_de_mercado]	Este BR ajudará a avaliar a resposta recebida para uma solicitação, desde que o método de compromisso selecionado tenha um fluxo de avaliação de resposta.
Definir tipo de recurso de grupo para prestadores de serviços	Filtro de Tarefa [dynamic_schedule_task_filter]	Este BR definirá o tipo de recurso como sys_user_group para filtros de tarefa do prestador de serviço ou do mercado.
Validar mudanças de compromisso qualificadas	Método de compromisso qualificado [eligible_engagement_method]	Este BR validará todas as inserções ou atualizações feitas na tabela de método de compromisso qualificado.

Inclusões de script

Serviço de campo O marketplace adiciona as seguintes inclusões de script:

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Inclusão de script	Descrição
`MarketplaceCoreUtil`	Contém métodos utilitários usados para fluxos de trabalho genéricos principais do marketplace.
`FSMMarketplaceUtil`	Contém métodos úteis usados para fluxos de trabalho específicos do FSM do mercado.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Contém métodos utilitários usados para o fluxo de trabalho do playbook do marketplace.
`FieldServiceMarketplaceConstants`	Contém constantes.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Contém métodos de utilitário usados em scripts do lado do cliente do Marketplace Core.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Contém métodos utilitários usados em scripts do lado do cliente do FSM Marketplace.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Arquivo de utilitário que contém métodos usados no CSP do Playbook.
`FieldServiceMarketplaceDaoBase`	O dao base para entidades do mercado de serviço de campo. Todas as entidades podem estender esta classe para reutilizar as funcionalidades comuns
`FieldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela elegível_engagement_method
`MarketplaceTaskProcessorWOTImpl`	Implementação da tarefa de ordem de serviço para MarketplaceTaskProcessorExtPoint

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Inclusão de script	Descrição
`MarketplaceTaskProcessorBase`	Esta classe contém a implementação padrão para MarketplaceTaskProcessor. Ele estende MarketplaceTaskProcessorPicker para escolher a implementação correta de MarketplaceTaskProcessorExtPoint.
`MarketplaceTaskAssignment`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceTaskAssignment. Esta será a classe usada para fazer invocações de método
`MarketplaceTaskAssignmentBase`	Esta classe contém a implementação padrão para MarketplaceTaskAssignment. Ele estende o MarketplaceTaskAssignmentPicker para escolher a implementação correta do MarketplaceTaskAssignmentExtPoint.
`FieldServiceMarketplaceEngagementDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_engagement_method
`FieldServiceWorkManagementDao`	Contém todas as consultas relacionadas à gestão de trabalho
`MercadoEntityValidator`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceEntityValidator. Esta será a classe usada para fazer invocações de método
`MarketplaceEntityValidatorBase`	Esta classe contém a implementação padrão para MarketplaceEntityValidator. Ele estende o MarketplaceEntityValidatorPicker para escolher a implementação correta do MarketplaceEntityValidatorExtPoint.
`MarketplaceTaskProcessor`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceTaskProcessor. Esta será a classe usada para fazer invocações de método
`FieldServiceMarketplaceResponseDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_response
`MarketplaceDynamicSchedulingUtil`	Este é um utilitário que contém métodos a serem enviados quando o agendamento dinâmico é instalado junto com o mercado
`MercadoEntityValidatorAssignmentImpl`	Implementação de atribuição do marketplace para marketplaceEntityValidatorExtPoint
`FieldServiceMarketplacePlaybookDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas em todas as tabelas relacionadas ao playbook
`MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl`	Implementação da tarefa de ordem de serviço para MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`FieldServiceMarketplaceRequestDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_request
`MercadoEntityValidatorRequestImpl`	Implementação de solicitação de mercado para marketplaceEntityValidatorExtPoint

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo o Marketplace

Inclusão de script	Descrição
`MercadoEntityValidatorResponseImpl`	Implementação de resposta do marketplace para MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FieldServiceMarketplaceAssignmentDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_assignment
`FSMMarketplaceGlobalUtil`	Inclusões de script contendo utilitários a serem executados em um escopo global para o módulo de mercado
`MarketplaceTaskAssignmentSeletor`	Inclusão de script para escolher a implementação de MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`MarketplaceCoreExtPointUtil`	Utilitário usado pelo módulo de mercado para recuperar pontos de extensão
`MarketplaceTaskProcessorPicker`	Inclusão de script para escolher a implementação de MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceCoreConstants`	Inclusão de script para manter as constantes do plug-in principal do marketplace
`MercadoEntityValidatorPicker`	Inclusão de script para escolher a implementação do MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Componentes da experiência do cliente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Experiência do cliente, incluindo propriedades, tabelas e regras de negócio.

Tabelas

A experiência do cliente adiciona a tabela a seguir.

Tabela instalada com o recurso de experiência do cliente

Tabela	Descrição
Classificação do Agente [wm_agent_rating]	Armazena o registro de classificação do agente.

Propriedades

A experiência do cliente adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com o recurso de experiência do cliente

Propriedade	Descrição
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Atualiza o mapa de geolocalização com a localização mais recente de um 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.

Propriedades instaladas com o recurso de experiência do cliente

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	Exibe a rota usada por um agente em um mapa. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Se esta propriedade estiver desabilitada, o mapa exibirá uma rota em linha reta.

Regras de negócio

A experiência do cliente adiciona as seguintes regras de negócio.

Regra de negócio instalada com o recurso de experiência do cliente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Regra de negócio de avaliação automática	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Aciona uma pesquisa de feedback do agente quando uma tarefa de ordem de serviço é definida como Concluída.

Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Serviço de campo de gestão de capacidade e reservas, incluindo tabelas, regras de negócio, trabalhos agendados e inclusões de script.

Instale o plug-in Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços (com.snc.fsm_contractor_management) para considerar os grupos externos ao reservar, definir e atribuir a capacidade de trabalho. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviço.

A ativação de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas adiciona o menu Gestão de capacidade ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Reservas de capacidade**: reserve um percentual de capacidade de um grupo ou disponibilidade de agentes para atender a demandas específicas. Por exemplo, 60% para tipos de trabalho de interrupção e correção e 40% para tipos de trabalho de instalação.
- **Definições de capacidade**: aloque a quantidade correta de trabalho para grupos de trabalho internos ou externos com base em horas definidas, contagem de tarefas ou

Tradução automática

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

cronogramas de trabalho do agente. Você pode definir a capacidade por um dia, semana, mês ou ano.

- **Atribuições de capacidade**: atribua a capacidade e as reservas de capacidade a grupos de trabalho internos e externos de empresas contratadas.
- **Usos de capacidade**: exibe o registro de capacidade usada por diferentes grupos e agentes.

Nota:
Você deve selecionar **o uso de agendamento dinâmico** no **método de atribuição para a opção de configuração de tarefas** para permitir que sua aplicação distribua o trabalho com base nas regras de gestão de capacidade.

Tabelas

A gestão de capacidade adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Tabela	Descrição
Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Armazena a capacidade de um grupo ou agente de serviço de campo interno e as regras de reserva a serem usadas ao atribuir tarefas.
Canal de demanda [wm_demand_channel]	Armazena dados diários de capacidade e demanda para cada atribuição, usados para o painel de capacidade.
Métricas de demanda de capacidade [wm_capacity_for_demand]	Armazena os dados de métricas para todas as atribuições de capacidade
Reserva de capacidade [wm_capacity_reservation]	Armazena a definição de reserva e as condições de exclusão.
Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Armazena as regras de reserva e as condições para as quais as reservas devem ser usadas.
Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Armazena atribuições de definição de capacidade a grupos dentro de um período específico para ajudar a evitar conflitos de capacidade em um determinado período de tempo, validando as datas **Efetivo de** e **Efetivo até**.
Uso de Capacidade [wm_capacity_usage]	Armazena a capacidade usada por um agente de serviço de campo interno ou um grupo dentro de um período específico.

Regras de negócio

A gestão de capacidade adiciona as seguintes regras de 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.

Regras de negócio instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Evitar conflito no período de tempo de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Monitore o período de tempo definido para a atribuição de capacidade para garantir que nenhum grupo tenha várias atribuições de capacidade no mesmo período ou intervalos sobrepostos.
Atualizar capacidade na mudança de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Adicione ou atualize a capacidade sempre que uma tarefa for atribuída ou não atribuída. Você pode atualizar a capacidade sempre que a duração estimada do trabalho ou da viagem mudar.
Atualizar capacidade na exclusão de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualize a capacidade usada sempre que uma tarefa em aberto for excluída dentro da janela determinada.
Validar valor de capacidade	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Valida o valor da capacidade fornecida para a definição de capacidade. A capacidade deve ser um valor inteiro positivo diferente de zero.
Validar Efetivo até e Efetivo a partir de	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Valida as datas inseridas nos campos **Efetivo até** e **Efetivo a partir de** na tabela de atribuição de capacidade. O sistema calculará a data **Efetivo até** com base no valor inserido no campo **Repetir** para se o valor **Capacidade por** não estiver selecionado como para a Agenda do agente. O valor **Efetivo de** deve ser sempre igual ou posterior à data atual e anterior ou igual à data **Efetivo até**. Ao atualizar a atribuição de capacidade, o valor **Efetivo até** não pode ser definido como uma data anterior ao uso de capacidade.
Validar valor de percentual alocado	Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Valida o valor percentual alocado na tabela Regra de reserva de capacidade. Este valor deve ser um número inteiro positivo diferente dezero menor ou igual a 100.
Atualizar domínio para atribuição de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	O sistema atribui domínios a registros com base nas informações no campo **Tipo**. Se o Tipo for "Agentes internos do território" ou "Grupo de prestadores de serviços do território", o domínio

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		será definido usando o campo **Território**. Para qualquer outro tipo, o domínio é determinado pelo campo **Grupo**.

Nota:
Você deve selecionar **o uso de agendamento dinâmico** no **método de atribuição para a opção de configuração de tarefas** para permitir que sua aplicação distribua o trabalho com base nas regras de gestão de capacidade.

Trabalhos programados

A Gestão de capacidade e reservas adiciona os seguintes trabalhos agendados. Para localizá-los, navegue até **Tudo** > **sn_schedulejobs.do**.

Trabalho agendado instalado com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Trabalho agendado	Descrição
Dados de métricas de demanda de capacidade de computação	Calcula e gera dados para o painel Análise de capacidade do território de serviço de campo.

Inclusões de script

A Gestão de capacidade e reservas adiciona os seguintes trabalhos agendados. Para localizá-los, navegue até **Tudo** > **Inclusões de script**.

Inclusões de script instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
FSMDemandManagementQueryUtil	Contém todas as consultas para gerar dados para o painel Análise de capacidade do território de serviço de campo.
FSMDemanagementUtil	Calcula e gera dados para o trabalho agendado de dados de métricas de demanda de capacidade de computação.

Funções

A Gestão de capacidade e reservas adiciona as funções a seguir. Para localizá-los, navegue até **Tudo** > **Funções**.

Funções instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write	Permite acesso CRUD a todas as tabelas relacionadas à capacidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instaladas com o recurso Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read	Permite acesso de leitura a todas as tabelas relacionadas à capacidade e ao espaço do console de capacidade

Serviço de campo Componentes de Operações da equipe

O plug-in, funções, tabelas, inclusões de script e regras de negócio para a aplicação Serviço de campo Crew Operations.

Serviço de campo Operações de equipe adicionam o menu Minha equipe ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- Minhas equipes: permita que gerentes e expedidores criem e gerenciem equipes.
- Minhas tarefas de equipe: permite que os agentes exibam as tarefas de equipe atribuídas a uma equipe à qual pertencem.

Funções

Serviço de campo As Operações de equipe adicionam as seguintes funções:

Funções em Serviço de campo Operações de equipe

Função	Descrição
Moderador da equipe de serviço de campo [wm_crew_moderator]	Permite que expedidores e gerentes criem equipes, gerenciem membros da equipe, atribuam habilidades e locais e os atribuam a grupos de atribuição.

Tabelas

Serviço de campo Operações de equipe adicionam as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Serviço de campo Operações de equipe

Tabela	Descrição
Equipe wm_crew	Armazena informações de alto nível sobre a equipe, como tamanho da equipe, líder, local, programação, raio de viagem.
Grupo da equipe wm_crew_group	Armazena o mapeamento de equipes para os grupos de atribuição selecionados.
Membro da equipe wm_membro_da_equipe	Armazena os vários membros da equipe e sua disponibilidade efetiva na equipe.
Necessidade de equipe wm_crew_requirement	Armazena requisitos refinados para uma equipe, como o tamanho mínimo da equipe e o tamanho recomendado.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Serviço de campo Operações de equipe

Tabela	Descrição
Habilidade da equipe wm_equipe_skill	Armazena as habilidades que os membros da equipe possuem no momento.
Responsável pela tarefa wm_task_designado	Armazena o mapeamento de todos os agentes que trabalham em uma tarefa de ordem de serviço.

Inclusões de script

Serviço de campo Operações de equipe adicionam as seguintes novas inclusões de script:

Inclusões de script para Serviço de campo operações de equipe

Inclusão de script	Descrição
`CrewSchedulingUtils`	Atualiza os membros da equipe, as habilidades da equipe, os requisitos da equipe, os designados da tarefa e as equipes às quais um agente pertence.
`CrewSchedulingClientUtils`	Busca as equipes às quais um agente pertence e as tarefas atribuídas a essas equipes para uso de script do lado do cliente.
`CrewLocationFromTask`	Classifica as equipes com base em sua localização e distância até a tarefa.
`EquipeDimensãoCorrespondenteHabilidades`	Classifica as equipes com base em suas habilidades e nas habilidades necessárias para a tarefa .
`UtilitárioProgramaçãoDeTarefasDeEquipe`	Determina a programação da equipe e do agente.
`FSMUtil`	Verifica o raio da equipe, a distância da tarefa e se a tarefa precisa de uma equipe.
`SMDateValidation`	Verifica se há conflitos de programação de tarefas se um agente já fizer parte de uma equipe e se um agente pode ser adicionado a uma equipe, dependendo das datas de início ou término.
`SMGeoDistanceUtils`	Estende as funções do agente para a equipe, como encontrar a meia-noite desse dia para a equipe, encontrar a próxima tarefa no mesmo dia, obter vários locais do agente e calcular a duração da viagem.
`TimeRecordingHelper`	Modifica a mensagem informativa para incluir o nome de um agente.

Regras de negócio

Serviço de campo Operações de equipe adicionam as seguintes regras de 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.

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações de equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Anular exclusão da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a exclusão de uma equipe se ela for referenciada em qualquer tarefa de ordem de serviço.
Anular desativação da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a desativação de uma equipe se ela tiver atribuições de tarefa ativas.
Adiciona o nível de habilidade padrão	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	Adiciona o nível de habilidade padrão.
Adicionar grupo e membro para o líder da equipe	Equipe [wm_crew]	Cria os registros wm_crew_group e wm_crew_member para o líder da equipe.
Adicionar habilidades de grupo à equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Adiciona novas habilidades à equipe sempre que um novo grupo é adicionado à equipe.
Adicionar grupos de equipe ausentes para membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Atualiza um grupo de equipe quando um novo membro é adicionado à equipe.
Calcular a duração estimada da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Calcula a duração estimada da viagem de uma equipe.
Verificar tamanho da equipe	Equipe [wm_crew]	Valida o tamanho da equipe no momento da criação da equipe.
Verificar o tamanho da equipe na criação	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o tamanho da equipe no momento da adição do membro da equipe.
Verificar o tamanho da equipe na atualização	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o número de membros de uma equipe quando um registro de membro da equipe é atualizado ou excluído.
Verificar membros duplicados da mesma equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Impede a adição de membros duplicados em uma equipe.
Verificar a disponibilidade do líder para a equipe de tarefa	Equipe [wm_crew]	Verifica a disponibilidade do líder da equipe no momento da atribuição de uma tarefa à equipe específica da tarefa.
Verificar se o membro faz parte de qualquer equipe ativa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Garante que um membro da equipe não faça parte de várias equipes ao mesmo tempo para evitar conflitos na associação de um membro da equipe.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações de equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Verificar conflitos de tarefa para membros da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Verifica se o membro da equipe tem algum conflito devido a atribuições de tarefa existentes.
Verificar conflitos de tarefa para designados da tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_assignee]	Verifica se há conflitos na programação do atribuído da tarefa devido à atribuição de tarefa existente.
Verificação do raio da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Mostra uma mensagem informativa quando a tarefa atribuída a uma equipe está fora do raio de cobertura.
Verificações de data	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas de início efetivo e término efetivo para membros da equipe.
Desativar membro quando a equipe estiver inativa	Equipe [wm_crew]	Desativa os membros da equipe quando uma equipe não está ativa .
Desativar equipes de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Marca a equipe específica da tarefa como inativa quando a tarefa é concluída ou cancelada.
Excluir designados de tarefa para equipes de tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Exclui os designados de uma tarefa de ordem de serviço quando um membro é removido da equipe específica da tarefa.
Desabilitar equipes de tarefa concluídas/canceladas	Equipe [wm_crew]	Define uma equipe como inativa depois que a tarefa atribuída é concluída ou cancelada.
Gerenciar requisito de equipe de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Cria e exclui o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço.
Remover habilidades de grupo da equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Exclui habilidades da equipe quando um grupo de equipe é excluído da equipe.
Restringir ações no líder da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Restringir ações no líder da equipe.
Restringir atualizações ao líder primário	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_assignee]	Restringe a capacidade de atualizar ou excluir o líder primário de uma equipe na lista relacionada de designados da tarefa.
Replicar tempo de viagem da tarefa de membro da equipe	Tarefa de ordem de serviço [Task_time_worked]	Registra o tempo gasto pelos membros da equipe para viajar até o local da tarefa e o tempo

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações de equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		que eles gastaram trabalhando em uma tarefa de ordem de serviço.
Definir a equipe atribuída a como líder da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Define o campo **Atribuído a** com o nome do líder da equipe quando uma tarefa é atribuída a uma equipe.
Definir nível de habilidade herdado como falso	Habilidade da equipe [wm_crew_skill]	Define o campo **Nível de habilidade herdado** como falso.
Equipe de tarefa - verificar líder disponível	Equipe [wm_crew]	Verifica a disponibilidade do líder da equipe ao atribuir uma tarefa à equipe específica da tarefa.
Atualizar datas efetivas da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Define as datas efetivas para membros da equipe semelhantes às datas de início e término da tarefa para equipes específicas da tarefa.
Atualização iniciada a partir da tarefa	Equipe [wm_crew]	Atualiza o campo **Iniciado a partir de** com o número da tarefa da ordem de serviço.
Atualizar designados da tarefa para a equipe de tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Adiciona ou atualiza os designados da tarefa em uma tarefa de ordem de serviço quando a tarefa é atribuída à equipe específica da tarefa.
Atualizar a duração da viagem nas tarefas da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a duração da viagem para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe com base no valor do campo **Equipe atribuída**.
Validar equipe	Equipe [wm_crew]	Valida os detalhes da equipe quando a equipe é criada.
Validar exclusão do grupo da equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Impede a exclusão de um grupo de equipe quando um membro ativo está na equipe deste grupo.
Validar datas efetivas de membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas de início efetivo e término efetivo para membros da equipe.
Validar tamanho da equipe	Necessidade de equipe [wm_crew_requirement]	Valida o tamanho mínimo e recomendado da equipe para uma tarefa de ordem 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.

Componentes de recomendações de tarefas inteligentes

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de componentes Recomendações de tarefas inteligentes, incluindo tabelas e regras de negócio.

As Recomendações de tarefas inteligentes adicionam o menu Administração de recomendações de tarefas ao navegador de aplicações. O recurso adiciona os seguintes módulos:

- Políticas de recomendação de tarefa
- Aplicabilidades de recomendação de tarefa
- Critérios de recomendação
- Propriedades da recomendação de tarefa

Tabelas

Gestão de serviços de campo As recomendações de tarefas inteligentes adicionam as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com o recurso de componentes de recomendações de tarefas inteligentes

Tabela	Descrição
Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Armazena os registros de critérios relacionados às políticas de recomendação de tarefa.
Aplicabilidade de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_applicability]	Armazena os registros da aplicação junto com suas políticas de recomendação de tarefa padrão.
Critérios de recomendação [task_rec_recommendation_criteria]	Armazena os registros de critérios de recomendação de tarefa.
Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Armazena os registros de política de recomendação de tarefa.

Regras de negócio

Gestão de serviços de campo As Recomendações de tarefas inteligentes adicionam as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio instaladas com o recurso de componentes de recomendações de tarefas inteligentes

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar pedido e peso	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Garante a ordem das restrições de filtro e o peso e a ordem dos critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Este valor deve ser um número inteiro positivo.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com o recurso de componentes de recomendações de tarefas inteligentes

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar tabela para política e critérios	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Valida se as mesmas tabelas estão selecionadas no campo **Tabela pré-buscada** de um critério de recomendação e no campo **Tabela** de uma política de recomendação de tarefa.
Validar exclusão da política de recomendação	Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Impede a exclusão de uma política se a política for especificada no campo **Política de recomendação de tarefa padrão** do formulário Aplicabilidade de recomendação de tarefa.

Propriedades do sistema Recomendações inteligentes de tarefas

As Recomendações de tarefas inteligentes usam as seguintes propriedades.

Essas propriedades estão localizadas em **Serviços de Campo** > **Administração de recomendações de tarefas** > **Propriedades da recomendação de tarefa**.

Propriedades do sistema para recomendação de tarefa

Propriedade	Definição
sn_task_recommend.max_return_tasks	Define o número máximo de tarefas a serem retornadas ao expedidor. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente. Calcula a distância até os locais da tarefa com base na rota usada pelo agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: *usar API do Google Maps*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Permite que o sistema pesquise o local do agente usando a tabela de histórico geográfico. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: **verdadeiro**
sn_task_recommend.logging_level	Controla o nível de registro em log exibido para Gestão de serviços de campo ao recomendar tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema para recomendação de tarefa

Propriedade	Definição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: **erro**

Critérios de recomendação predefinidos

Existem dois tipos de critérios de recomendação: restrições de filtro e critérios de classificação. O sistema fornece um conjunto de critérios predefinidos.

Critérios de recomendação

A seguir estão alguns critérios de recomendação internos para a Recomendação de tarefa inteligente. Ao definir as configurações de recomendação de tarefa inteligente, você pode usar um ou mais desses critérios em suas políticas de recomendação de tarefa.

Restrições de filtragem

Nome	Descrição
Excluir técnicos rejeitados	Filtra tarefas que foram rejeitadas pelos agentes no período especificado. O valor padrão é 24 horas. Você pode configurar o valor de tempo usando a propriedade *work.management.rejected.technician.duration*.
Excluir tarefas para as quais o agente não pode viajar	Filtra as tarefas para as quais o agente não pode viajar na janela de tempo selecionada.
Deve ter peças obrigatórias	Filtra tarefas para as quais as partes obrigatórias definidas não estão disponíveis com o agente.
Deve ter habilidades obrigatórias	Filtra tarefas para as quais o agente não possui as habilidades obrigatórias definidas.
Filtrar tarefas nos critérios de eficiência do agente	Filtra as tarefas que correspondem à eficiência do agente. **Nota:** Requer a ativação do plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency).

Critérios de classificação

Nome	Descrição
Distância da tarefa	Classifica as tarefas com base na distância percorrida. Classifica se o tempo necessário para um agente viajar do local atual do agente até o local da tarefa está dentro da janela de tempo 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.

Critérios de classificação

Nome	Descrição
Peças correspondentes	Classifica as tarefas com base no fato de o agente ter as peças correspondentes necessárias para concluir a tarefa. Peças obrigatórias não são respeitadas nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as partes obrigatórias, você deve adicionar a restrição de filtro *Must have mandatory parts* .
Habilidades correspondentes	Classifica as tarefas com base no fato de o agente ter as habilidades necessárias para concluir a tarefa. As habilidades obrigatórias não são respeitadas nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as habilidades obrigatórias, você deve adicionar a restrição de filtro *Must have mandatory skills*.
Classificar tarefas nos critérios de eficiência do agente	Classifica as tarefas que estão pendentes para serem expedidas, com base nos critérios de eficiência do agente. **Nota:** Requer a ativação do plug-in Serviço de campo Eficiência do agente (com.snc.fsm_agent_efficiency).

Serviço de campo com componentes de suporte de locais de serviço

Funções instaladas com a ativação do plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations).

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.

Funções instaladas

Funções no serviço de campo com suporte a locais de serviço

Título da função	Descrição	Contém as funções
Gravação de locais de serviço [wm_service_location_write]	Fornece acesso para criar um novo endereço de local de serviço.	Nenhum(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.

Serviço de campo Componentes do Planejamento de territórios

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Serviço de campo de Planejamento de territórios, incluindo tabelas, funções, inclusões de script e regras de negócio.

Tabelas

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com o recurso Serviço de campo de Planejamento de territórios

Tabela	Descrição
Território sn_tp_territory	Armazena informações sobre territórios, como o nome de um território.
Condição do território sn_tp_territory_condition	Armazena as condições adicionadas a um território para filtrar o melhor território correspondente a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Região do território sn_tp_territory_geografia	Armazena as informações do script geoJSON que são geradas automaticamente ao desenhar uma região para os territórios.
Grupo de territórios sn_tp_territory_group	Armazena informações sobre os grupos de qualificação, expedição e atribuição atribuídos a um território.
Substituição da associação de territórios sn_tp_territory_membership_override	Armazene informações se o agente ou a equipe for membro primário ou secundário do território.
Modelo de território sn_tp_territory_model	Armazene informações sobre o modelo de território padrão e seus territórios e recursos mapeados.
Origem do modelo de território sn_tp_territory_model_source	Armazene informações sobre as tabelas de origem mapeadas para o modelo de território, como wm_task e wm_order.
Gerente de território sn_tp_territory_manager	Armazena informações sobre os gerentes do território.

Funções

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona as funções a seguir.

Funções instaladas com o Serviço de campo recurso de Planejamento de territórios

Funções	Descrição
Serviço de campo Alocação de recursos de edição de território [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Edite a alocação de recursos associados ao território Serviço de campo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instaladas com o Serviço de campo recurso de Planejamento de territórios

Funções	Descrição
Planejador de territórios do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Crie novos territórios Serviço de campo junto com a capacidade de exibir os territórios Serviço de campo existentes, gerenciar a alocação de recursos em territórios e outros.
Leitura de território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Exibir Serviço de campo dados do território.
Administrador de território [sn_tp.territory_admin]	Crie novos modelos de território, origens e regras de correspondência.
Alocação de recursos de edição de território [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Edite a alocação de recursos associados ao território selecionado.
Gravação da região do território [sn_tp.territory_geografia_write]	Crie, atualize ou exclua a região do território.
Planejador de território [sn_tp.territory_planner]	Exiba territórios, alocações de recursos e outros, além da capacidade de criar novos territórios.
Leitura de território [sn_tp.territory_read]	Exibição de dados do território.
Gerente de recursos do território [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerenciar recursos do território em que o usuário conectado foi atribuído como gerente de recursos
Gerente de território [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerencie territórios e suas informações relacionadas. Além disso, herda a função de gerente de recursos do território.
Gerente de territórios do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerencie territórios de serviço de campo e suas informações relacionadas. Além disso, herda a função de gerente de recursos do território.
Gerente de recursos de território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerenciar recursos de serviço de campo do território em que o usuário conectado foi atribuído como gerente de recursos

Tradução automática

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

Inclusões de script

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com o recurso Serviço de campo de Planejamento de territórios

Inclusão de script	Descrição
FieldServiceTerritoryPlanning	Contém as funções de utilitário para fornecer dados, como detalhes de território, grupos de atribuição ou outros, para agentes de dados.
MatchTerritoryCondition	Contém as funções de utilitário Filtrar territórios para a tarefa de ordem de serviço com base nas condições de filtragem usadas pelas regras de correspondência de planejamento de territórios.
TerritoryFilters	Contém métodos para todos os qualificadores de referência para filtrar o território com base nos grupos, agentes, equipes e território primário correspondentes.
TerritoryMatchingDimensionLocation	Contém as funções de utilitário para filtrar territórios com base no local da tarefa a ser usado pela regra de correspondência.
TerritoryPlanningHelpers	Contém métodos auxiliares para implementação geral do planejamento de territórios.
TerritoryPlanningAJAX	Classe Ajax que fornece funções de ajuda para verificar se o plug-in de planejamento de território está ativo, obter o modelo padrão, preencher o território no formulário de tarefa de ordem de serviço e validar o grupo de atribuição selecionado para uma tarefa de ordem de serviço.

Regras de negócio

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio para Serviço de campo Planejamento de territórios

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Excluir substituição do agente	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de um agente se o grupo correspondente for excluído do território.
Excluir substituição de membro da equipe	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de uma equipe se o grupo correspondente for excluído do território.
Preencher grupos de atribuição	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Preenche automaticamente os grupos de atribuição correspondentes ao adicionar um grupo de expedição ao território.

Tradução automática

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

Regras de negócio para Serviço de campo Planejamento de territórios

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar território se não houver correspondência	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atribui o melhor território para o grupo de atribuição selecionado se allow_assignment_override estiver selecionado.
Validar grupo de qualificação	Ordem de serviço [wm_order]	Verifica se a ordem de serviço tem um grupo de qualificação válido.
Permitir somente territórios de grupo exclusivos	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Impede a adição de uma combinação de grupos duplicados que inclui qualificação, expedidor e atribuição a um território.
Permitir somente usuários exclusivos	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Impede a seleção de usuário duplicado para um território na tabela de substituição de associação de territórios.
Calcular caixa delimitadora de geografia	Região do território [sn_tp_territory_geografia]	Calcula o valor máximo ou mínimo de latitude e longitude do GeoJSON de geografia do território definido.
Verificar e criar associação de equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cria um novo registro de associação de território para a equipe atribuída dinamicamente ao salvar a tarefa de ordem de serviço, definindo as datas "De" e "Até" para corresponder às datas de "Início efetivo" e "Término efetivo" da equipe.
Validações de data de associação	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Valida as datas inseridas nos campos **De** e **Até** na tabela de substituição de associação de território para um membro do território.
Validar campo de cor	Território [sn_tp_territory]	Valida o código hexadecimal da cor de um território.
Validar primário	Território [sn_tp_territory]	Valida a hierarquia de um território primário.
Validar tabela de origem para modelo	Origem do modelo de território [sn_tp_territory_model_source]	Impede entradas duplicadas para um modelo e tabela de origem na origem do modelo de território.
Validar condição de território	Condição do território [sn_tp_territory_condition]	Impede a criação de entradas duplicadas para condições de território para um território específico.

Tradução automática

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

Regras de negócio para Serviço de campo Planejamento de territórios

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar nome da região do território	Região do território [sn_tp_territory_geografia]	Impede a criação de entradas duplicadas para uma nova região de território.
Validar nome do modelo de território	Modelo de território [sn_tp_territory_model]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo modelo de território.
Validar nome do território	Território [sn_tp_territory]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo território.
Validar usuário e território	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Garante que o usuário adicionado à tabela de substituição de associação de território esteja associado ao território

Propriedades

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Propriedades para Serviço de campo Planejamento de territórios

Propriedade	Descrição
sn_fsm.use_query_rules	Quando a configuração for "verdadeira", as regras da tabela "sn_query_rule" controlarão quais dados relacionados à Gestão de serviços de campo um usuário pode ler. Isso inclui ordens de serviço (WO) e tarefas de ordem de serviço (WOT). Se definido como "falso", esses registros não serão filtrados com base em regras e os usuários poderão acessá-los sem restrições baseadas em regras. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: falso • Local: **Tudo** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordenadas_permitidas	Número máximo de coordenadas permitidas na região GeoJSON. Esta propriedade é somente leitura e não é editável. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 3250 • Local: **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para Serviço de campo Planejamento de territórios

Propriedade	Descrição
sn_tp.percentage_overlap	Valor percentual (de 0 a 100) que indica o limite de sobreposição geográfica entre territórios. O padrão é definido como 5%. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • Local: **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**

Regras de consulta

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona a seguinte regra de consulta. Você pode encontrar a seguinte regra de consulta clicando em **Tudo** > **sn_query_rule_list.do**

Regra de consulta para Serviço de campo Planejamento de territórios

Regra de consulta	Descrição
Tarefa wm - Meu território atribuído	Permite que os administradores habilitem a segurança de dados para agentes, expedidores e qualificadores para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Isso os ajuda a ver as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço criadas em seus territórios. Marque as tabelas *`WO - My territory`* e *`WOT - MY Territory`* como ativas.

Trabalhos programados

Serviço de campo O Planejamento de territórios adiciona o seguinte Otimização de cronogramas adiciona os seguintes trabalhos agendados. Você pode encontrar os seguintes trabalhos agendados clicando em **Tudo** > **sn_schedulejobs.do**

Trabalhos agendados para Otimização de cronogramas

Trabalho agendado	Descrição
Planejamento de territórios - Calcular territórios sobrepostos	Calcula as sobreposições para agentes e regiões.
Planejamento de territórios - Calcular territórios sobrepostos - Agente	Calcula as sobreposições dos agentes. Quando executado, o trabalho agendado aciona eventos para calcular a sobreposição entre dois agentes.
Planejamento de territórios - Calcular territórios sobrepostos - Geografia	Calcula as sobreposições para regiões. Quando executado, o trabalho agendado aciona eventos para calcular a sobreposição entre duas regiões.

Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de territórios

O console de Planejamento de territórios usa as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 encontrar essas propriedades clicando em **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**.

Propriedades do Planejamento de territórios

Propriedades	Definição
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Determina o campo de data limite padrão do agente quando adicionado ao território usando a guia **Agentes sugeridos**. Os agentes estão disponíveis no território até a data especificada.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Define o nível máximo de zoom automático do mapa. Os valores válidos estão entre 1 e 20. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	Determina a exibição de dados como agentes e equipes com base na janela de exibição ou no território. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: janela de visualização
sn_fsm_tp.territory_inicial_zoom	Define o nível de zoom inicial do mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 3
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	Determina o quão opaca uma área geográfica recém-criada aparecerá no mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	Usa diferentes tipos de exibições de mapa para visualizar territórios, como roadmap, satélite, híbrido e terreno. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: roadmap
sn_fsm_tp.max_territories_for_scheduling	Determina o número máximo de territórios que estão prontos para programar tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100
Nível de opacidade do mapa térmico no mapa	Determina a opacidade do mapa térmico. Os valores válidos estão entre 0,0 e 1,0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do Planejamento de territórios

Propriedades	Definição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0,6
Raio de influência dos pontos de dados no mapa térmico	Determina o raio que influencia o ponto de dados no mapa térmico. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 (pixels)

Componentes do Advanced Part Sourcing

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Advanced Part Sourcing, incluindo tabelas, scripts e regras de negócio.

Plug-in

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar Gestão de serviços de campo.

Regras de negócio

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Limitar o número de linhas em uma solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Limita o número de linhas de solicitação de peça em uma solicitação de peça. O limite é configurado na propriedade *`sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request`*.
Gerenciar quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o campo **Requested_quantity** no requisito de peça quando uma linha de solicitação de peça muda de estado.
Preencher ou limpar from_stockroom	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Na solicitação de peça, se todas as linhas de solicitação de peça tiverem o mesmo valor de campo **Do depósito**, o registro de solicitação de peça será preenchido para fornecimento múltiplo. Se o valor no campo **Do depósito** for diferente, esse valor será limpo.

Tradução automática

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

Regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir entrada duplicada	Depósito preferencial [sn_fsm_pref_stockroom]	Impede que o usuário crie o registro duplicado.
Definir modelo solicitado igual ao necessário	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Define o modelo solicitado igual ao necessário em caso de fornecimento não substituto.
Atualizar linha de solicitação de peça	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Cria um registro RITM e atualiza o estado da linha de solicitação de peça para Solicitado quando o agente envia a solicitação de peça.
Atualizar estado da solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o estado da solicitação de peça quando o estado da linha de solicitação de peça muda.
Validar quantidade de ativos e sincronizar ativos	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Valida se o número de ativos selecionados corresponde à quantidade solicitada. Além disso, sincroniza os valores de IDs de ativo selecionados entre o campo Detalhe do item solicitado e o campo Item solicitado do registro RITM.
Validar quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Garante que a quantidade de peças solicitada não seja maior do que a diferença entre a quantidade necessária e a reservada. Por exemplo, Quantidade solicitada <= (Quantidade necessária - Quantidade reservada).
Validar raio máximo de pesquisa de peças	Parâmetros de trabalho [wm_agent_work_configuration]	Garante que o valor inserido no campo **Validar raio máximo de pesquisa de peça** não seja menor que zero.
Padrão solicitado para quando WOT estiver vazio	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo **Solicitado padrão** para o usuário conectado quando a tarefa de ordem de serviço está vazia.
Definir campo de método de criação	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo do método de criação como **criado pelo usuário** quando vazio.

Inclusões de script

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes inclusões de script.

Tradução automática

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

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
`FSMPartRequestUtil`	Contém métodos de utilitário para criar, atualizar ou excluir uma solicitação de peça e uma linha de solicitação de peça.
`FSMPartSourcingUtil`	Contém métodos de utilitário para enviar uma solicitação de peças única ou múltipla.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Arquivo de utilitários para identificar depósitos que contêm todas as peças com a quantidade necessária.
`PartRequestFilters`	Define filtros de qualificador de referência nos campos de solicitação de peça.
`PartRequestLineFilters`	Define filtros de qualificador de referência em campos de linha de solicitação de peça.
`UsuárioAjaxUtil`	Preenche o valor da quantidade solicitada em uma linha de solicitação de peça para um requisito de peça especificado.

Tabelas

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas adicionadas

Tabela	Descrição
Solicitação de peça [sn_fsm_part_request]	Armazena o destino das peças e os detalhes do agente solicitante.
Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Armazena a origem da peça e os detalhes do requisito e os associa ao registro de solicitação de peça.
Linha de solicitação de peça para linha do pedido de transferência M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Armazena o relacionamento entre as linhas de solicitação de peça que estão no estado Concluído com as linhas da ordem de transferência que estão no estado Entregue.
Detalhe do item solicitado sn_fsm_part_req_ritm_detail	Armazena os detalhes de fornecimento da linha de solicitação de peça depois que o usuário envia a solicitação.
Depósito preferencial sn_fsm_pref_depósito	Armazena os detalhes dos depósitos preferenciais associados a grupos de atribuição.

O fornecimento avançado de peças muda as tabelas 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.

Tabelas atualizadas

Tabela	Novas colunas adicionadas
Requisitos de peça [sm_part_requirement]	Solicitado para, Quantidade solicitada, Método de criação, Incluir substituto
Parâmetros de trabalho [wm_agent_work_configuration]	Raio máximo de pesquisa da peça
Histórico de Geolocalização [geo_history]	Registro mais recente

Propriedades

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contêm as peças com a quantidade solicitada são exibidos de acordo com os critérios de pesquisa selecionados. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: sem restrições ○ **Sem restrições**: pesquise todos os depósitos do depósito e os depósitos pessoais de agentes colegas. ○ **Somente grupo de atribuição**: pesquisa todos os depósitos de agentes colegas que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado. ○ **Somente depósitos preferenciais**: pesquise todos os depósitos preferenciais de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado. • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Usar aprovações de solicitação de peça	Habilita o envio e o recebimento de notificações móveis conforme Serviço de campo agentes solicitam peças de agentes colegas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Gestão de modelos para componentes Serviço de campo

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Gestão de modelos para Serviço de campo, incluindo tabelas e regras de negócio.

Tabelas

A Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as tabelas a seguir.

Tabela instalada com a Gestão de modelos

Tabela	Descrição
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entidade para armazenar o mapeamento de atributos do modelo de ordem de serviço.

Inclusões de script

A Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de modelos

Inclusão de script	Descrição
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	A classe de implementação do ponto de extensão `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` ajuda a identificar a origem de uma ordem de serviço.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	A classe de implementação do ponto de extensão `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` ajuda a determinar se a origem de uma ordem de serviço está usando o modelo de manutenção planejada ou o modelo de gestão de trabalho planejado.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de modelos

Inclusão de script	Descrição
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Classe de implementação para `sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`. O ponto de extensão do, permite que o modelo de ordem de serviço mapeie informações de uma tabela de origem para os campos apropriados em uma ordem de serviço.
FSMTemplateMgmntHelper	Contém métodos de utilitário para identificar o registro de origem e mapear informações da tabela de origem para a tabela de destino [wm_order].

Regras de negócio

A Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio para Gestão de modelos

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir mapa de tabela para modelo	[wm_m2m_template_attribute_map]	Impede que o usuário crie um registro duplicado de mapeamento de tabela para o modelo de ordem de serviço.

Componentes da Gestão de trabalho planejado

Vários tipos de componentes são instalados com a Gestão de trabalho planejado, incluindo tabelas e regras de negócio.

Tabelas

A Gestão de trabalho planejado adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Tabela	Descrição
Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Armazena as entidades filtradas para o plano de trabalho.
Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Armazena os cronogramas configurados para um plano de trabalho. Uma programação pode ser baseada em duração, medidor, condição ou script.
Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Armazena a lista de modelos de ordem de serviço aplicados a cronogramas de trabalho planejados.
Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Relaciona uma programação de plano de trabalho a um registro no sistema (a partir de um ID de documento). Também contém informações sobre a última vez ou valor em que a programação foi

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Tabela	Descrição
	executada para o registro e a próxima vez ou valor em que a programação será executada.
Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Armazena o mapeamento de atributo para um modelo de ordem de serviço.
Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	Armazena as ocorrências da programação de trabalho.
Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	Armazena as ocorrências de cronogramas de trabalho suprimidos.

Funções

A Gestão de trabalho planejado adiciona as funções a seguir.

Funções na Gestão de trabalho planejado

Funções	Descrição
Administrador de trabalho planejado [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Crie planos de trabalho, cronogramas de trabalho planejados, vincule modelos de ordem de serviço aos cronogramas e gere ordens de serviço.

Inclusões de script

A Gestão de trabalho planejado adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Inclusão de script	Descrição
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	Implementa o ponto de extensão `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Função de utilitário para client scripts na gestão de trabalho planejado.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Utilitários para a função de wrapper para invocar APIs com escopo global a partir do escopo de gestão de trabalho planejado.
FSMPWMUtil	Função de utilitário para aplicação com escopo de gestão de trabalho planejado.
PWMForecastWOUtil	Função de utilitário para prever ordens de serviço para o trabalho planejado.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Implementação padrão para aplicação de manutenção planejada.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Inclusão de script	Descrição
PlannedMaintenanceExtPointUtil	Utilitário na aplicação de manutenção planejada para recuperar pontos de extensão com base em sys_class_name.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Utilitário na aplicação de manutenção de trabalho planejada para buscar o histórico de ciclos de manutenção de um ativo ou inventário.
PlannedWorkManagementScheduleUtil	Mantém a lógica de processamento para registro de trabalho do plano, ocorrências de programação, comentários de anotação de trabalho etc.
PlannedWorkMangementPlanUtil	Métodos de utilitário relacionados ao plano de trabalho.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Métodos utilitários para determinar e validar a eficácia da programação.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	Atua como alternância entre as implementações do ponto de extensão `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` com base no tipo de pedido. O valor padrão do tipo de pedido é ordem de serviço.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementação do ponto de extensão `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` para o tipo de pedido selecionado como ordem de serviço.
PlannedWorkManagementConstants	Contém as constantes para a gestão de trabalho do plano.
Supressão de programação de PWMS	Mantém a lógica de processamento da supressão de programação.
PWMScheduleOccurrence	Mantém a lógica de processamento da ocorrência da programação.
PWMScheduleOccurrenceDAO	Mantém os métodos DAO de ocorrência de programação.
PWMWorkScheduleDAO	Mantém os métodos DAO para programação de trabalho.
PWMPlanWorkRecordDAO	Mantém os métodos DAO para o registro do plano.

Regras de negócio

A Gestão de trabalho planejado adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
criação de registro entre escopos	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Cria o registro de acesso entre escopos na tabela na qual o plano

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		de manutenção é criado e deve ser executado.
cancelar WO quando o registro do plano estiver inativo	Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Cancela a ordem de serviço de um registro de plano quando esse registro de plano está desativado. O registro do plano é desativado quando o registro do ativo é modificado para que não atenda à condição de filtro no nível do plano.
Cronograma de trabalho planejado para plano de manutenção	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Restringe a criação da programação de trabalho planejado para o plano de manutenção. Só permite quando o plano é da classe Trabalho planejado.
Restringir modelo por programação	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe a criação de programação de modelo duplicada na tabela.
Restringir mapa de tabela para modelo	Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Restringe o usuário a ter um único mapa de tabela por modelo de ordem de serviço
Atualizar novos campos de registros de programação m2m	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Atualiza o registro de programação e recalcula o próximo valor ou a próxima hora de execução quando os campos de medidor ou duração são alterados.
Validar início efetivo, término do plano	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Verifica se as datas de início e término efetivas do plano de trabalho são válidas.
Modelo de programação de trabalho para manter a programação	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe o usuário a adicionar o cronograma de manutenção ao modelo de programação de trabalho planejado.
Atualizar data de conclusão mais recente na ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a data de conclusão mais recente na ordem de serviço para o ANS de tempo de carência.
Comparar tarefas do modelo de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Validar dependência cíclica	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Suprimir SO por supressão de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Suprimir SO por programação	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Suprimir SO por programação suprimeBy	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Cancelar WO se SO estiver inativo	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Verificar início efetivo do SO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Alterar campos de WO em mudanças de campo de SO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Propriedades do sistema Gestão de trabalho planejado

A Gestão de trabalho planejado usa as seguintes propriedades do sistema, que estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Propriedades	Descrição
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Permite que o sistema considere a leitura inicial do medidor ao gerar o primeiro cronograma de manutenção. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
create_and_cancel_suppressed_workorders	Habilita o sistema a registrar a ordem de serviço se a programação estiver suprimida. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Mantém uma lista de estados de ordem de serviço que pode ser selecionada para refletir o estado apropriado das ordens 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.

Propriedades instaladas com a Gestão de trabalho planejado

Propriedades	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Mantém a janela de tempo configurável para aplicar a supressão de programação. Ele oferece as opções de avançar, retroceder ou em ambas as direções para selecionar o período em que a supressão estará ativa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: ambos
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Permite que o sistema gere automaticamente tarefas para ordens de serviço após sua criação. Se esta propriedade não estiver habilitada, o estado da ordem de serviço permanecerá no estado de rascunho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_fsm_planned_wm.supported_activity_calculation_type	Permite que a data de efetivação de um plano de trabalho seja definida no passado. O suporte para datas passadas é habilitado quando esta propriedade é definida como avançada. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Avançado

Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo), incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (KPIs), trabalhos agendados, propriedades e tabelas.

Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	pa_analyst
Administrador da Otimização da força de trabalho [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_wfo.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de FSM da Otimização da força de trabalho [sn_wfo_fsm.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Administrador de FSM da Otimização da força de trabalho [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Espaço para gerentes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão de aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Tradução automática

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

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Total de tarefas em aberto	Número total de tarefas em aberto que estão aguardando para serem trabalhadas por agentes. A contagem total é dividida em tarefas novas, em aberto e aguardando informações.
Aguardando Itens de Trabalho	Contagem total de tarefas e interações que estão na fila a serem atribuídas a agentes.
Ajuda solicitada	Número de interações para as quais os agentes solicitaram ajuda.
Total de agentes	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em agentes com os status Disponível, Pausa, Ausente e Off-line.
Solicitações de licença	Solicitações feitas por agentes para tirar licença do trabalho.
Tarefas em aberto	Gráficos que descrevem tarefas aguardando trabalho, listadas por tipo de tarefa em aberto e idade.
Tarefas críticas em aberto	Número de tarefas críticas em aberto.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Número de tarefas resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas resolvidas na primeira vez em que a tarefa foi tratada.
Nº de tarefas não atualizadas nos últimos 30 dias	Número de tarefas que não foram atualizadas por 30 dias.
Nº de tarefas resolvidas reabertas	Número de tarefas reabertas porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Nº de tarefas escalonadas em aberto	Número de tarefas que não foram trabalhadas e foram escalonadas.

Trabalhos programados

Trabalho agendado	Descrição
[Espaço para gerentes do FSM] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores da equipe.
[Espaço para gerentes do FSM] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores da equipe.
[PA FS] Serviço de campo Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores da equipe.
[PA FS] Serviço de campo Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores da equipe.

Tradução automática

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

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou licença.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo de tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado do agente, como horas de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_apartment	Armazena os horários de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout, ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos de adiantamento ou atraso um agente pode bater o ponto de entrada ou de saída do horário programado sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	tempo para um agente começar a trabalhar antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 minutos
sn_shift_planning.adherence_threshold	Define a porcentagem de um limite em adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Define a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de ponto de saída automáticos quando os agentes se esquecerem de bater o ponto de saída. Por exemplo, se o limite estiver definido como 60 minutos e o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h, mas o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos e gerará um evento de ponto de saída automático. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 minutos
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color	Habilita as cores padrão configuradas para cada tipo de evento para exibir os mesmos períodos de evento com a mesma cor em Espaço do expedidor. **Nota:** Você deve selecionar um valor dinâmico para exibir a cor selecionada dos eventos de otimização da força de trabalho em Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** estático

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
Registro de entrada do usuário do Notify	Conta os eventos de ponto de entrada sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
Notificar usuário do ponto de saída	Conta os eventos de ponto de saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2:30 a.m. • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de ponto de saída (para cenários em que o evento de ponto de saída não é acionado)	Gera eventos de ponto de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem atingido o ponto de saída de . **Nota:** Por exemplo, digamos que os horários do turno de trabalho de um agente sejam das 8h às 17h e o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* esteja definido como 60 minutos. Se o agente bater o ponto de entrada e não bater o ponto de saída, o trabalho agendado aguardará até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver ponto de saída até as 18h, o sistema gerará um evento de ponto de saída com o turno do agente hora de término.
Preencher resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos tempos de turno de trabalho planejados e reais de um agente para o dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].

Tradução automática

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

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à última hora de saída.
[Aderência à programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Teams

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 15

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 30

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de tarefas resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas P1 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P1 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P2 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P2 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P3 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P3 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas P4 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P4 resolvidas no primeiro contato.
MTTR para tarefas	Tempo médio para resolver as tarefas.
MTTR para tarefas P1	Tempo médio para resolver as tarefas P1.
MTTR para tarefas de P2	Tempo médio para resolver tarefas P2.
MTTR para tarefas P3	Tempo médio para resolver as tarefas P3.
MTTR para tarefas de P4	Tempo médio para resolver tarefas P4.
Índice de satisfação do cliente para tarefas	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas.
Índice de satisfação do cliente para tarefas P1	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P1.
CSAT para tarefas de P2	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P2.
Índice de satisfação do cliente para tarefas P3	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P3.
Índice de satisfação do cliente para tarefas P4	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P4.
Número de tarefas encerradas	Número de tarefas encerradas.
Número de tarefas P1 encerradas	Número de tarefas P1 encerradas.
Número de tarefas P2 encerradas	Número de tarefas P2 encerradas.
Número de tarefas P3 encerradas	Número de tarefas P3 encerradas.
Número de tarefas P4 encerradas	Número de tarefas P4 encerradas;
Tempo médio de espera para bate-papos	Tempo médio de espera para bate-papos.
Número de bate-papos administrados	Número de bate-papos tratados.
Tempo médio de tratamento para bate-papos	Tempo médio de processamento de bate-papos.
Número de bate-papos abandonados	Número de bate-papos abandonados.
Número de tarefas de entrada	Número de tarefas de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Cumprimento da programação	Percentual de adesão à programação dos agentes.
Conformidade de programação	Percentual de adesão à programação dos agentes.
Soma da duração do tempo trabalhado	Duração total de tempo trabalhado dos agentes.
Soma da duração do tempo planejado	Duração total planejada dos agentes.
Soma da duração do tempo não trabalhado	Duração total de tempo dos agentes não trabalhados.
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes de tempo não planejado disponível.

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da 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.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam nas tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para índice de satisfação do cliente baixo	Coaching ouoportunidade para agentes que trabalharam em tarefas com uma pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Coaching ouoportunidade para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Processo de gestão de conhecimento: coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Coaching ouoportunidade para agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Oportunidade de coaching para TTR alto	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam em uma tarefa com tempo de resolução de mais de 3 dias.	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]
Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação	Oportunidade de coaching para agentes que tiveram um tempo de processamento de mais de 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota:
Você pode personalizar as oportunidades de coaching para índice de satisfação do cliente baixo, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base nas necessidades do negócio.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O instrutor avaliaes o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade da tarefa	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação com a tarefa. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de tarefa.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler um artigo de conhecimento ou concluir um treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	de dias para o estagiário concluir a leitura de um artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual,, levando em consideração o fuso horário do estagiário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui fins de semana em que o prazo é definido para os estagiários concluírem o treinamento. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	nenhum
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	nenhum
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	nenhum

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes de itens de curso externos extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário do Aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, data de vencimento e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento ou vídeos criados em ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes das tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e a data em que a tarefa de aprendizado deve ser concluída.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração de origens do sistema de gestão de aprendizado de terceiros.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Editar atividade de avaliação de coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos por tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Para obter mais informações, consulte Adicionar esta propriedade do sistema . Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow , se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte Integração do Coaching com aprendizado a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros .
com.snc.process_flow.reporting.max_value_size	Especifique o valor máximo de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
	Nota: Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow , se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte sincronizar .

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Recomendação de habilidades

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Número máximo de habilidades a serem previstas com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 3
Número máximo de habilidades a serem previstas com base no aprendizado supervisionado.	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Propriedade	Descrição
sn_sre.max_unsupervised_skills	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 3
Número de vezes que a Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para esse agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	O número de vezes que Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendar a habilidade para o agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de tarefas semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	Nome da definição de solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver tarefas usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para tarefas. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_tasks	Nome da definição de solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver tarefas usando o aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Trabalho agendado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades necessárias para fechar os incidentes a fim de resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta 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.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do recurso Serviço de campo de Agrupamento de tarefas, incluindo regras de negócio, filtros de tarefa e regras de agrupamento de tarefas.

Regras de negócio

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualização do campo de tempo real do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza os campos **Início real da viagem** e **Chegada real no local** do pacote.
Atribuição de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza a atribuição de subtarefas agrupadas.
Atribuição de pacote anterior	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede o agrupamento quando **o início da janela** do pacote é anterior ao **início da janela**da subtarefa. Impede o agrupamento quando **o Início esperado** do pacote é anterior ao **início da Janela**do pacote.
Mudança de pacote após	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes com base em subtarefas agrupadas ou valida e atualiza subtarefas desagregadas com base em seu pacote anterior.
Mudança de pacote anterior	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes quando subtarefas são adicionadas ou removidas do pacote.
Mudança de início programado do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Inicia a programação de subtarefas agrupadas.
Prevenção de pacotes semelhantes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que pacotes de tarefas duplicados sejam criados para a mesma ordem de serviço.
Mudança de estado do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado do pacote.

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Mudanças de atribuição de subtarefa de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a atribuição de subtarefa agrupada com base no estado da subtarefa ou na atribuição de agente atual.
Mensagem de informações de mudanças nas subtarefas do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Informa ao usuário quando não ocorreram mudanças.
Atualização de subestado da tarefa do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o subestado do pacote com base no estado do pacote e na ação realizada pelo agente.
Cancelar pacote de tarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desagrupa todas as subtarefas em um pacote.
Confirmar atribuição na tarefa do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza e sincroniza o estado da subtarefa com o estado do pacote mediante atribuição por um expedidor.
Impor campos obrigatórios de pacote	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento dinâmico quando os campos obrigatórios estão vazios.
Mensagem de informações da regra de agrupamento para wm_task	Regra de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_rule]	
Bloquear e desbloquear subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado de bloqueio da programação de subtarefas para corresponder ao pacote quando o bloqueio de programação do pacote é alterado.
Na mudança do estado do pacote de Rascunho para PD	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado das subtarefas para corresponder ao estado do pacote quando o pacote está definido como **Expedição pendente**. Valida o estado da subtarefa e fornece uma mensagem de erro quando há falha na atualização de uma subtarefa.
Grupo de atribuição do pacote na mudança	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o grupo de atribuição de subtarefas para corresponder ao pacote quando o grupo de atribuição do pacote é alterado.
Impedir mudanças de local do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o local do pacote é igual ao local da primeira subtarefa no pacote. Impede que o local do pacote seja diferente do local da primeira subtarefa no pacote.
Impedir qualificadores duplicados/ múltiplos	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento quando ambos ou nenhum dos qualificadores **de grupo de atribuição** ou **território** estão

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		ativos. Impede o agrupamento quando existe um qualificador idêntico.
Impedir atualização de bloqueio de programação em subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que o bloqueio da programação de subtarefa seja diferente do bloqueio de programação do pacote primário.
Enviar por push o local da subtarefa inicial para o pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o local do pacote para o local da primeira subtarefa no pacote.
Remova as subtarefas em que elas estão no estado de diferença	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Remove subtarefas do pacote quando o estado da subtarefa é diferente do estado do pacote.
Reprogramar após mudança de pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Reprograma o pacote quando a ordem das subtarefas é alterada.
Definir nome do território	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Define o valor **de Nome** do qualificador **de território**.
Validação de pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o valor **do pedido** das subtarefas é exclusivo e não está vazio.
Mudança de estado da programação de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza os estados do pacote e da subtarefa de **Atribuído** para **Programado** quando um expedidor programa o pacote.
Mudança de campo de subtarefas - sem suporte	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que a duração de trabalho estimada da subtarefa seja atualizada manualmente com base no estado da subtarefa.
Sincronizar pacote com subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza o pacote com valores de subtarefa.
Sincronizar a duração do trabalho do pacote com as subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza a duração do pacote com a duração total de trabalho estimada de suas subtarefas.
Atualizar método de programação de subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza o método de programação de subtarefas em um pacote.
Validar tarefas mínimas e máximas	Política de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_policy]	Valida se o número de subtarefas em um pacote criado a partir de uma política está entre o intervalo mínimo e máximo da política.
Mudança de duração de trabalho no pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se a duração de trabalho estimada da subtarefa é menor do que a duração da subtarefa do pacote.

Tradução automática

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

Políticas de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona a seguinte política de agrupamento de tarefas.

Políticas de agrupamento para agrupamento de tarefas

Política de agrupamento de tarefas	Descrição
Política padrão	• Mínimo de registros: 2 • Máximo de registros: 10 • ○ WOTs no mesmo local nos próximos 30 dias ○ WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias ○ WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias ○ WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias ○ WOTs com peças semelhantes necessárias ○ WOTs com habilidades de tarefa semelhantes

Regras de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona as seguintes regras de agrupamento de tarefas.

Regras de agrupamento para agrupamento de tarefas

Regra de agrupamento de tarefas	Política	Descrição
WOTs no mesmo local nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo local nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo território e exigem habilidades específicas nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo território nos próximos 30 dias.
WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias	Política padrão	Pacotes de tarefas que exigem o mesmo ativo nos próximos 30 dias.
WOTs com peças semelhantes necessárias	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem peças semelhantes.
WOTs com habilidades de tarefa semelhantes	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem habilidades semelhantes.

Tradução automática

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

Filtros de Tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona os seguintes filtros de tarefa e critérios de filtro de tarefa ao Agendamento dinâmico.

Filtros de tarefa de configuração

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Atribuição: atribuir pacote de tarefas de expedição pendentes	• IsBundle = verdadeiro • Estado = Expedição pendente • O subestado não é atribuído automaticamente ou está vazio.	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: habilidades correspondentes para agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Atribui pacotes que estão no estado Expedição Pendente.
Reatribuição de pacote: reatribuir pacotes de tarefas não atribuídas	• IsBundle = verdadeiro • Bloqueio de programação = falso • O estado é programado, atribuído, aceito	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: habilidades correspondentes para agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Reatribui pacotes de tarefas não atribuídas.

Critérios de filtro de tarefa

Critério	Função
Pacote: ignorar técnico rejeitado	Ignora os agentes que rejeitaram uma tarefa do pacote anteriormente. Impede que pacotes com tarefas rejeitadas sejam atribuídos ao agente rejeitador.
Pacote: habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Corresponde a pacotes que têm requisitos de habilidade com agentes que têm essas habilidades.
Pacote: peças correspondentes obrigatórias para Agendamento dinâmico	Corresponde a pacotes que têm requisitos de peças com agentes que têm essas peças.

Serviço de campo Campos de agrupamento de tarefas

Os campos incluídos na seção de detalhes dos pacotes de tarefas de ordem de serviço.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ordem de serviço

Campo	Descrição
Primário(a)	Ordem de serviço à qual este pacote está atribuído.
Ativo	Peças necessárias para executar o pacote.
Local	Área geográfica onde o trabalho deve ser feito. A localização da subtarefa na posição de ordem nº 1 determina a localização do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, altere o local da subtarefa na primeira posição em vez de atualizar o local no pacote.
Modelo	Modelo para criar este pacote de tarefas de ordem de serviço.
Habilidades	Habilidades do agente necessárias para executar o pacote.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados a tarefas no pacote.
Estado	Estado atual do pacote. O campo é definido automaticamente conforme o agente conclui o trabalho para cada estado consecutivo.
Grupo de Expedição	Grupo que pode selecionar um agente para concluir o pacote.
Grupo de atribuição	Grupo que contém o agente individual que concluirá o pacote. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, ativo e habilidades do pacote. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local do pacote.
Atribuído a	Agente individual para concluir o pacote.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir o pacote. As seguintes opções estão disponíveis: • **Correção de interrupção** • **Instalar** • **Manutenção planejada**
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no campo **Grupo de atribuição** que pertencem ao território selecionado e ao grupo de expedição, independentemente do local, dos ativos e das habilidades necessárias para as tarefas no pacote.
Bloqueio de programação	Bloqueia a programação do pacote por qualquer mecanismo de programação. Pacotes bloqueados são excluídos de mecanismos de programação automatizados, como agendamento dinâmico ou recomendações de tarefas inteligentes. Os expedidores podem atribuir manualmente o pacote a um agente. **Nota:** As subtarefas de um pacote refletirão o mesmo valor de bloqueio do pacote primário.
Descrição Resumida	Breve descrição do pacote.
Descrição	Descrição técnica do trabalho a ser realizado contendo o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação adicional com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre o pacote conforme ele avança em cada estado. As anotações de trabalho não ficam visíveis para os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ordem de serviço

Campo	Descrição
Comentários	Quaisquer informações adicionais sobre a tarefa conforme ela avança. Os comentários ficam visíveis para os clientes.
Planejado	
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para este pacote.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para este pacote. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor no campo **Duração de trabalho estimada**.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local da primeira tarefa no pacote. A hora de início da viagem é definida automaticamente para uma hora a partir da hora atual.
Início programado	Data e hora em que o trabalho no pacote deve começar. Este campo se torna obrigatório depois que o pacote atinge o estado Atribuído.
Término estimado	Data em que o trabalho no pacote termina. A data é calculada automaticamente com base nos valores dos campos **Início programado** e **Duração de trabalho estimada**.
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço é fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação de um agente. Se esta opção não estiver selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso definidas explicitamente.
Duração da aceitação	Duração de aceitação da tarefa em número de dias e horas.
Duração estimada da viagem	Tempo estimado de viagem até o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui o pacote a um agente ou altera a data e a hora de início do pacote.
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela.
Tempo de viagem para casa estimado	Tempo estimado necessário para ir do local da última subtarefa em um pacote até a casa do agente.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente se deslocou até o local.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho no pacote foi 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.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto no deslocamento até o local.
Duração real	Tempo total gasto na conclusão do pacote. Este valor é calculado automaticamente com base nos valores do campo **Início real do trabalho** e **Término real do trabalho**.
Duração real do trabalho	Tempo total gasto no pacote depois que o agente inicia o trabalho e antes que o agente encerre o trabalho na última subtarefa. Este valor exclui o tempo de pausa no trabalho.

Componentes do Gestão de qualidade de serviços de campo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do recurso Gestão de qualidade de serviços de campo, incluindo tabelas, subestados e funções.

Tabelas

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Tabela	Descrição
Tarefa de revisão [revisão_tarefa]	Esta tabela acompanha o processo de revisão.

Subestados

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona os seguintes subestados:

Tabelas instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Tabela	Descrição
Revisão pendente	Subestado para tarefas que precisam ser revisadas pelo revisor.
Precisa de informações	Subestado para tarefas que precisam de mais informações do agente.

Funções

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Função	Descrição
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	Função de revisor que pode revisar tarefas de ordem 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.

Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Serviço de campo Eficiência do agente, incluindo tabelas, funções, inclusões de script e regras de negócio.

Tabelas

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as tabelas listadas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Tabela	Descrição
Regra de determinação da eficiência do agente sn_agent_effcy_det_rule	Armazena informações sobre regras de determinação e condições para definir os critérios Eficiência do agente para tarefas de ordem de serviço.
Critérios de eficiência do agente sn_agent_effcy_criteria	Armazena informações sobre Eficiência do agente critérios e a tabela à qual eles são aplicáveis.
Valor de eficiência do agente sn_agent_effcy_value	Armazena informações sobre Eficiência do agente para vários critérios.

Funções

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as funções listadas na tabela a seguir.

Funções instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Função	Descrição
Gerente de eficiência do agente sn_agent_efficiency_manager	Defina e atualize valores Eficiência do agente para agentes.
Leitura de eficiência do agente sn_agent_efficiency_read	Exibir regras de determinação de eficiência, Eficiência do agente critérios e Eficiência do agente valores.
Administrador de eficiência do agente sn_agent_efficiency_admin	Crie e atualize Eficiência do agente critérios, regras de determinação de eficiência e Eficiência do agente valores.

Inclusões de script

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as inclusões de script listadas na tabela a seguir.

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Inclusão de script	Descrição
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImpl`	Serviço de campo Eficiência do agente implementação da calculadora para FSMAgentEfficiencyCalculatorExtPnt.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Inclusão de script	Descrição
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImplSNC`	Verifica se Serviço de campo Eficiência do agente foi ativado e calcula e atualiza a duração do trabalho com base no valor Eficiência do agente.
`FSMAgentEfficiencyConstants`	Contém constantes para Serviço de campo Eficiência do agente.
`FSMAgentEfficiencyUtil`	Contém um script personalizado para buscar Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
`FSMAgentEfficiencyUtilSNC`	Contém métodos padrão para buscar Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
`FSMAgentEfficiencyValidatorImpl`	Valida Serviço de campo Eficiência do agente regras de determinação, critérios e valores.
`MatchingDimensionAgentEfficiency`	Contém um script personalizado para classificar os agentes por eficiência e atribuir tarefas de ordem de serviço para o Agendamento dinâmico.

Regras de negócio

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as regras de negócio listadas na tabela a seguir.

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar registro de eficiência do agente	Valor de eficiência do agente [sn_agent_effcy_value]	Valida Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
Validar mudanças de critérios	Critérios de eficiência do agente [sn_agent_effcy_criteria]	Valida o critério Eficiência do agente atualizado.
Validar mudanças de regra de determinação	Regra de determinação da eficiência do agente [sn_agent_effcy_det_rule]	Valida Eficiência do agente regras de determinação.

Componentes do Avaliação inteligente

Vários tipos de componentes são instalados com Avaliação inteligente, incluindo tabelas, scripts e regras de negócio.

Tabelas

Avaliação inteligente adiciona a tabela listada 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.

Tabela adicionada com Avaliação inteligente

Tabela	Descrição
Modelo de questionário [sn_fsm_int_asmt_template]	Armazena informações sobre os modelos Avaliação inteligente e o questionário associado.

Regras de negócio

Avaliação inteligente adiciona as regras de negócio listadas na tabela a seguir.

Regras de negócios instaladas com Avaliação inteligente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Acionar avaliação inteligente	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Gera Avaliação inteligente instâncias para tarefas de ordem de serviço.
Acionar avaliação inteligente	Ordem de serviço [wm_order]	Gera Avaliação inteligente instâncias para ordens de serviço.
Acionar avaliação inteligente	Produto afetado [wm_m2m_product_to_work_order]	Gera Avaliação inteligente instâncias para produtos afetados.
Verificar associação duplicada do modelo	Modelo de questionário [sn_fsm_int_asmt_template]	Garante que cada modelo Avaliação inteligente esteja associado a apenas um registro de questionário. Um modelo Avaliação inteligente não pode ser vinculado a vários registros de questionário.

Inclusões de script

Avaliação inteligente adiciona as inclusões de script listadas na tabela a seguir.

Inclusões de script instaladas com Avaliação inteligente

Inclusão de script	Descrição
`FSMSmartAsmtUIControlSNC`	Tem métodos para controlar componentes de IU e ações com base na configuração de Avaliação inteligente.
`FSMSmartAsmtUIControl`	Contém um wrapper personalizável para o script `FSMSmartAsmtUIControlSNC`.
`FSMSmartAssessmentUtilSNC`	Contém métodos para todos os qualificadores de referência e gera avaliações a partir do modelo Avaliação inteligente se as condições forem atendidas.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Avaliação inteligente

Inclusão de script	Descrição
`UtilitárioFSMmartAssessment`	Contém um wrapper personalizável para o script `FSMSmartAssessmentUtilSNC`.
`FSMSmartAssessmentDaoSNC`	Contém todas as consultas ao banco de dados relacionadas a Avaliação inteligente.
`FSMSmartAssessmentDao`	Contém um wrapper personalizável para o script `FSMSmartAssessmentDaoSNC`.
`FSMSmartAssessmentMigrationHelperSNC`	Contém métodos relacionados ao questionário do tipo de pesquisa e sua migração de instâncias para Avaliação inteligente.
`FSMSmartAssessmentMigrationHelper`	Wrapper
`FSMSmartAssessmentsConstants`	Contém as constantes para Avaliação inteligente.
`QuestionárioUtilSmartAssessmentImpl`	Implementa o ponto de extensão `QuestionnaireUtilExtPoint` e contém métodos de utilitário para questionários e avaliações.
`QuestionárioUtilAjax`	Contém métodos para alterar campos na página de registro com base na configuração.

Trabalho programado

Avaliação inteligente adiciona o trabalho agendado listado na tabela a seguir.

Trabalho programado instalado com Avaliação inteligente

Trabalho programado	Descrição
Migrar instâncias de pesquisa para avaliações inteligentes	Migra as instâncias de questionário para Avaliação inteligente e aciona novamente as instâncias migradas.

Componentes da Otimização da programação

Existem outros tipos de componentes instalados com a Otimização de programação, incluindo tabelas, funções, restrições, objetivos e propriedades.

Tabelas

Serviço de campo Otimização de cronogramas adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a Otimização de programação

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usadas durante a otimização
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com a Otimização de programação

Tabela	Descrição
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e restrições a serem usados em políticas de otimização • Objetivo = meta flexível, o otimizador tenta criar uma programação que honre esses objetivos • Restrição = regra rígida, o otimizador deve criar uma programação que honre essas restrições **Nota:** tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições usados para otimização
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Tabela de lista relacionada usada para adicionar objetivos e restrições a uma política e para associar pesos a objetivos. • O otimizador prioriza a adesão aos objetivos com o peso mais alto • Objetivos de menor peso são considerados, mas podem ter menos impacto na programação
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações globais e de nível de qualificador para otimização intradiária, incluindo provedor de estimativa de viagem e apólice. • Se Global = falso, grupos ou territórios poderão ser adicionados a uma configuração para substituir as configurações de otimização de um qualificador específico • Se Global = verdadeiro, as configurações se aplicam a todos os outros grupos que não têm uma substituição • O registro global também inclui configurações adicionais que não podem ser substituídas no nível do qualificador, como a janela de processamento intradiário e o fluxo • Determina o fornecedor da estimativa de viagem para otimização em lote
Atributos de programação de grupo snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Vincula um grupo a uma configuração de atributo de programação
Atributos de programação de território snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Vincula um território a uma configuração de atributo de programação

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com a Otimização de programação

Tabela	Descrição
	Nota: Instalado somente se o plug-in de território do FSM estiver ativo

Funções

Serviço de campo Otimização de cronogramas adiciona as funções a seguir.

Funções instaladas com Otimização de cronogramas

Função	Descrição
cronograma_otimização_usuário	Função do usuário para acessar a aplicação Otimização de programação. Esta função permite que os usuários acionem execuções de otimização de programação sob demanda.
cronograma_otimização_planner	Função de planejador da aplicação Otimização de programação. Esta função permite que os administradores executem configurações de administração para a aplicação Otimização de programação e executem atividades de planejamento de programação.

Tabelas instaladas com o FSM para Otimização de programação

As tabelas a seguir são instaladas com o plug-in Gestão de serviços de campo, mas são usadas somente pela Otimização de programação.

Tabelas FSM usadas para otimização de programação

[Eventos intradiários] wm_intraday_events	Captura eventos de agente/tarefa dos seguintes gatilhos predefinidos: • descanso remunerado enviado • Agente atrasado • Tarefa cancelada • Nova tarefa de alta prioridade criada
[Trabalhos intradiários] wm_intraday_jobs	• Agrupa todos os eventos de um qualificador individual e os relaciona a um trabalho de otimização • Mantém o estado do trabalho de otimização e atualizações de tarefa
[Qualificador de trabalho intradiário] wm_intraday_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário

Tradução automática

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

Recursos de otimização usados com Otimização de cronogramas

Objetivos e restrições são recursos de otimização que determinam como as tarefas são atribuídas aos agentes em Otimização de cronogramas.

Objetivos

Os objetivos priorizam as atribuições de tarefa do agente e cada objetivo é ponderado. A Otimização de programação prioriza pesos com números mais altos. Para configurações padrão, aplique um peso de 1 e, para fatores mais importantes, como maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade, aplique um peso de 2.

Objetivos de otimização da programação

Objetivo	Descrição
Maximizar o saldo em número de horas de trabalho dos agentes	Recompensa pela distribuição uniforme de horas de trabalho (ou seja, tarefas, viagens) entre os agentes.
Maximizar o saldo no número de tarefas que os agentes trabalham	Recompensa pela distribuição uniforme de tarefas entre os agentes.
Maximizar atribuições de tarefas colocadas consecutivas	Recompensa para cada par de tarefas colocadas que são atribuídas consecutivamente ao mesmo agente.
Maximizar atribuições de tarefa de prioridade mais alta	Recompense cada tarefa de alta prioridade atribuída. A recompensa é maior para tarefas com prioridades mais altas.
Maximizar atribuições de tarefa de maior valor	Recompense o valor das tarefas atribuídas.
Maximizar atribuições de agente preferencial	Recompensa para cada tarefa atribuída a um agente preferencial.
Maximizar buffers de conformidade com ANS	Recompensa por cada hora em que uma tarefa termina antes do fim da janela. A recompensa é menor para tarefas com janelas de ANS mais longas.
Maximizar atribuições de tarefa	Recompense cada tarefa atribuída.
Maximizar tarefas em turnos anteriores	Recompensa para cada tarefa atribuída a um turno anterior. A recompensa é maior para turnos que começam mais cedo no horizonte de otimização.
Maximizar horas de trabalho	Recompensa por cada hora de trabalho atribuída
Minimizar horas de início de tarefas de prioridade mais alta	Penalidade para cada hora em que uma tarefa começa depois do início da janela mais antiga. A penalidade é maior para tarefas com prioridades mais altas.
Minimizar o número de turnos com tarefas	Penalidade para cada turno ao qual uma ou mais tarefas são atribuídas.
Minimizar atribuições de agentes com excesso de habilidades	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade mais alto do que as tarefas atribuídas.
Minimizar horas extras	Penalidade para cada hora de hora extra.

Tradução automática

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

Objetivos de otimização da programação

Objetivo	Descrição
Minimizar violação de ANS (fixo)	Penalidade para cada tarefa que termina depois da data de vencimento do ANS.
Minimizar violação de ANS (por hora)	Penalidade para cada hora em que uma tarefa termina depois da data de vencimento do ANS.
Minimizar horas de início da tarefa	Penalidade para cada hora em que uma tarefa começa depois do início da janela mais antiga.
Minimizar penalidades de tempo da tarefa (fixo)	Penalidade para cada tarefa que termina depois do tempo de penalidade.
Minimizar penalidades de tempo da tarefa (por hora)	Penalidade para a cada hora em que uma tarefa termina depois do tempo de penalidade.
Minimizar o tempo de viagem	Penalidade para cada hora de viagem.
Minimizar atribuições de agentes pouco qualificados	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade inferior às tarefas atribuídas.

Objetivos de otimização intradiários

Objetivo	Descrição
Maximizar atribuições existentes	Recompensa para cada atribuição de agente/tarefa que permanece na programação.
Minimizar tarefas atrasadas (fixo)	Penalidade para cada tarefa que começa depois de ter sido programada originalmente.
Minimizar tarefas atrasadas (por hora)	Penalidade para cada hora em que as tarefas começam mais tarde do que a programação original.
Minimizar tarefas não atribuídas	Penalidade para cada tarefa removida da programação.

Restrições

As restrições são necessárias e as tarefas não serão atribuídas a menos que o grupo de atribuição atenda à restrição. As políticas criadas em Otimização de cronogramas podem ser atribuídas às seguintes restrições.

Otimização de cronogramas restrições

Restrição	Descrição
Bloquear agentes excluídos da atribuição	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar horas de acesso	As janelas de tempo da tarefa são restritas com base nas horas de acesso.

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas restrições

Restrição	Descrição
	Nota: O plug-in Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar raio de deslocamento do agente	Os agentes só podem ser atribuídos a tarefas que estejam dentro do raio de viagem de seu local inicial.
Habilitar atribuições somente com agentes preferenciais/secundários	Tarefas com agentes preferenciais/secundários só podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar restrições de agente excluído	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar capacidade	Os agentes devem trabalhar dentro dos limites das regras de reserva de capacidade. **Nota:** O plug-in Gestão de capacidade do serviço de campo (com.snc.fsm_capacity_management) deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar pausas flexíveis	Os agentes podem receber pausas flexíveis. **Nota:** O plug-in Programação de turno para Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) deve ser instalado e a Otimização da força de trabalho para serviço de campo deve ser ativada para usar o recurso de pausas flexíveis. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar peças obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas a agentes que tenham um inventário suficiente de peças.
Habilitar habilidades obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas a agentes com as habilidades necessárias.
Habilitar hora extra	Os agentes podem fazer hora extra.
Habilitar viagens fora do horário comercial	Os agentes podem viajar fora do horário comercial.
Habilitar dependências de tarefa	As tarefas só podem ser atribuídas quando suas dependências são atendidas.
Habilitar limites de tempo de viagem entre locais	Os agentes devem viajar entre locais dentro do limite de tempo de viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de otimização de programação

Você pode definir parâmetros que controlam como a otimização é executada.

Propriedadesdo serviço de campo Otimização de cronogramas

Propriedades Otimização de cronogramas

Propriedades de otimização de programação

Propriedade	Descrição
Tempo de buffer de saída	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de valor de tempo válido é 10. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Tipo de qualificador para otimização de programação	O tipo de qualificador para otimização de programação determina os critérios usados para otimizar cronogramas. Existem dois tipos de qualificador disponíveis: "Grupos de atribuição" e "Território". Quando o modelo de território Serviço de campo está habilitado, o tipo de qualificador muda automaticamente para "Território" e permanece fixo. Isso significa que, quando o modelo de território está ativo, o processo de otimização se concentra nos territórios em vez dos grupos de atribuição. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. • Tipo: opção • Valor padrão: grupo de atribuição • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Número de segundos usados para resolução de programação de tarefa	Especifica o intervalo aceitável para programar uma tarefa. Por exemplo, se o valor for definido como 300 segundos, a Otimização de programação programará tarefas e o tempo de viagem associado, como hora de início da tarefa, hora de início da viagem ou término estimado, para a hora de início ou término mais próxima de 5 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de otimização de programação

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 300 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Número máximo de qualificadores sobrepostos em um conjunto de qualificadores	Valor numérico definido para determinar o número máximo de qualificadores sobrepostos que podem ser aplicados a um único conjunto de qualificadores. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 30 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Nível de registro em log	O nível de registro em log determinará o tipo de informações exibidas nos resultados de uma entrada de log de otimização, fornecendo detalhes sobre a execução da otimização de programação. Há quatro opções disponíveis: Erro, Aviso, Informações e Depuração. • Tipo: opção • Valor padrão: erro • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Estimativas de tempo de viagem	Valor numérico definido para determinar o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor de mapas. O Beans.AI é o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. Para obter mais informações, consulte Provedores de estimativa de viagem da Otimização de programação. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 300 • Local:**Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Otimização de cronogramas relacionadas ao desempenho

A seguir está a lista de propriedades de processamento de solução que estão disponíveis com o plug-in Otimização de cronogramas. Para acessar essas propriedades, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.enable_distribution	Controla a distribuição de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_1 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.enable_distribution	Controla a distribuição de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_2 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano.

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3	Controla a distribuição de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_3 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4_property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4	Controla a distribuição de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_4 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5_property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5	Controla a distribuição de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_5 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6_property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados 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.

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_6 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_7 • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos capturará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_8

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_1. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_2. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_3.

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_4. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_5. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_6.

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.limit	Controla o número de eventos de processamento de solução são capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.load_balanced	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_7. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados por seu manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.load_balanced	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_8. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
sn_schedule_optim.data_processor_number_of_queues	Número de filas para processamento de dados Habilita a melhoria de desempenho para otimização de ponta a ponta. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	Número de filas para processamento de soluções (atualizações de tarefa). Aumenta o número de filas personalizadas (até 8) para processar a solução de otimização e acelerar a otimização,

Tradução automática

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

Otimização de cronogramas propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	permitindo mais processamento paralelo durante o fluxo de processamento da solução. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	Tamanho do pacote para agrupar eventos para processamento de soluções (atualizações de tarefa). Define o tamanho do pacote para agrupar eventos no processamento da solução, definindo a capacidade de cada fila personalizada. O objetivo é distribuir o processamento da solução o mais amplamente possível nas filas personalizadas disponíveis especificadas em sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues." • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 10
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	Controla se um tipo de chamada síncrona ou assíncrona é feita para o fornecedor do mapa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "beans": "sync"
sn_fsm_map_integr.logging.verbosity	Captura logs adicionais para fins de solução de problemas. Ele é usado para chamadas de integração para mapear provedores como Beans.ai ou Google, fornecendo informações detalhadas para ajudar a diagnosticar e resolver problemas. • Tipo: opção • Valor padrão: Não

Nota:
A função "manter" é necessária para editar propriedades relacionadas ao desempenho. Esta função é exclusiva para usuários internos. Entre em contato com o suporte para fazer mudanças.

Provedores de estimativa de viagem da Otimização de programação

Provedores de estimativa de viagem usados pela Otimização de programação.

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço aos agentes depende da estimativa precisa do tempo de viagem, levando em conta a localização do agente e da tarefa. A Otimização de programação oferece suporte a duas opções para calcular distâncias entre agentes e tarefas, Linha reta e Beans.AI. Um administrador é necessário 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.

selecionar um provedor de estimativa de viagem para todos os grupos de nível de qualificador. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de cronogramas para obter mais informações sobre onde as opções estão localizadas.

Linha reta

Para inserir propriedades de configuração de estimativa de viagem linear, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Atributos de programação** e abra o registro de configuração da estimativa de viagem.

Na guia **Geral**, você pode adicionar o limite de velocidade para a região no campo multiplicador de velocidade.

Na guia **Multiplicadores**, os multiplicadores definidos no cálculo linear são os valores pelos quais o tempo estimado de viagem em linha reta é multiplicado, dependendo do intervalo de tempo em que a estimativa se enquadra. Se o tempo de viagem for inferior a 15 minutos, multiplique por um valor maior que 1 para aumentar o tempo de viagem estimado. Se o tempo de viagem for maior que 15 minutos, multiplique por um valor positivo menor que 1 para diminuir o tempo de viagem estimado.

Nota:
O cálculo de distância linear é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapas para estimativas de tempo de viagem.

Beans.AI

O Beans.AI é o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem.

Para criar um registro de conexão e credencial para o Beans.AI, um administrador pode navegar até **Tudo** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

As estimativas de viagem são obtidas sempre que Otimização de cronogramas é executado. Um administrador pode limitar o número de locais que são consultados no Beans.AI. Por exemplo, se a otimização for executada para dois agentes e duas tarefas, uma matriz 4x4 será enviada ao Beans.AI para encontrar a menor distância até o novo local. Uma matriz 4x4 envia 16 elementos de local para o Beans.AI. Se o número de locais consultados exceder o valor definido, a consulta será padronizada em linha reta. Para alterar o número máximo de pontos de local permitidos em uma chamada do provedor, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > > **Propriedades** > e altere o valor no campo Estimativas de tempo de viagem. O valor padrão é definido como 300.

Para mudar as configurações do Beans.AI, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração do provedor de mapas**.

Por padrão, o campo **Entradas** é definido como Beans.AI. Por padrão, **a tabela de decisão** é configurada da seguinte forma:

Campos na configuração do Beans.AI para estimativas de tempo de viagem

Campo	Valor
Limite de solicitação	5000 [considerando 50 execuções por dia com 100 grupos em cada execução]

Tradução automática

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

Campos na configuração do Beans.AI para estimativas de tempo de viagem

Campo	Valor
Contagem máxima de elementos de localização	250.000 [considerando suporte de matriz 500 x 500 por chamada do provedor de mapas]

Nota:
O cálculo de distância linear é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapas para estimativas de tempo de viagem.

Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária

Os fluxos e subfluxos para configurar a automação de programação intradiária.

Fluxos de programação intradiária

- Folga do agente criada – Um agente cria um evento que bloqueia sua programação.
- O agente do FSM não realizou uma ação – o agente não realizou uma ação quando deveria. Por exemplo, se os agentes não indicarem que começaram a viajar quando deveriam, uma notificação será enviada ao expedidor.
- Tarefa de ordem de serviço em andamento – A ação foi realizada na tarefa de ordem de serviço, mas o agente está adiantado ou atrasado, o que afeta a programação da tarefa.

Subfluxos de programação intradiária

Subfluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo

Subfluxo	Descrição
Ajuste restante das tarefas do agente	O agente estava adiantado para uma tarefa, portanto, as tarefas mudam para a esquerda para acomodar a programação antecipada.
Ajuste correto das tarefas do agente	O agente estava atrasado para uma tarefa, portanto, a tarefa muda para a direita para acomodar a programação posterior.
Atribuição automática de tarefas não atribuídas	As tarefas não atribuídas que estão na fila são atribuídas automaticamente aos agentes disponíveis.
Sinalizar tarefas de ordem de serviço	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão.
O FSM envia notificação e sinaliza a tarefa	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão e o expedidor é notificado.
Aguardar FSM pelo início da viagem	Verifica se o agente começou a viajar no horário especificado.
Aguardar conclusão do trabalho do FSM	Verifica se o agente concluiu o trabalho no horário especificado.
Aguardar FSM pelo início do trabalho	Verifica se o agente começou a trabalhar no horário especificado.
Executar recomendação de tarefa	Recomenda tarefas para um agente com tempo livre. Por exemplo, a recomendação de tarefa 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.

Subfluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo

Subfluxo	Descrição
	executada se o agente tiver cancelado tarefas ou encerrado uma tarefa antecipadamente.

Tabela de designados da tarefa

A tabela de designados da tarefa mostra todos os membros da equipe ou equipamentos atribuídos a uma determinada tarefa de ordem de serviço.

Valores da tabela de designados da tarefa

Valor	Descrição
Tipo de recurso	Se o recurso descrito for um agente ou um equipamento.
Nome	O nome do agente. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Equipamento.
Equipamento	O nome do equipamento. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Agente.
Função	A função do agente na equipe. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Equipamento.
Requisito	Se o agente precisar ter determinadas habilidades, essas habilidades necessárias serão listadas aqui.
Início real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe foi realmente iniciado. Este valor é definido quando o líder da equipe começa a trabalhar.
Término real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe terminou. Este valor é definido quando o líder da equipe termina o trabalho.
Duração do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa, incluindo pausas e pausas.
Duração real do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa sem incluir pausas e pausas.

Ícones de eventos de calendário no Espaço do expedidor

Familiarize-se com os ícones nos eventos de calendário para identificar o que eles indicam.

Ícones de evento de calendário

Ícone	Descrição	Nome de arquivo
	O tipo de trabalho da tarefa está definido como nova instalação.	new-installation.png
	O tipo de trabalho da tarefa está definido como manutenção.	maintenance.png

Tradução automática

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

Ícones de evento de calendário

Ícone	Descrição	Nome de arquivo
	O tipo de trabalho da tarefa está definido como interrupção/ correção.	break-fix.png
	A tarefa está bloqueada na programação.	lock.png
	A tarefa de ordem de serviço requer uma equipe.	crew.png

Mapear iconografia no Espaço do expedidor

Pinos e ícones de mapa exclusivos no mapa de expedição que marcam o local de tarefas e agentes.

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	O local de um agente.
	A última localização conhecida de um agente quando sua localização em tempo real não pode ser determinada. Por exemplo, se o agente perdeu a recepção.
	O agente está em seu local inicial.
	Vários agentes estão neste local.
	A tarefa foi aceita, atribuída ou programada.

Tradução automática

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

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída é exibida ao exibir a rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.
	A tarefa está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Várias tarefas estão no estado de expedição ou rascunho pendente.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.

Tradução automática

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

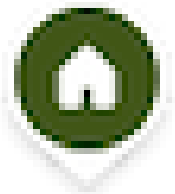
Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de ordem de serviço está concluída.
	Várias tarefas foram concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.

Tradução automática

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

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial do agente.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.
	A linha de cor mais clara no mapa de expedição mostra a rota que um agente Serviço de campo concluiu.
	A linha de cor mais escura no mapa de expedição mostra a rota que um agente Serviço de campo está planejando concluir.

Propriedades de suporte de ativos lineares

O suporte a ativos lineares para Gestão de serviços de campo usa as seguintes propriedades do sistema, que estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com o Suporte a ativos lineares

Propriedades	Descrição
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	Local padrão para ordem de serviço de ativo linear. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: start_location
sn_fsm.linear_assets_map_istance_unit	Unidade de distância usada no cálculo do raio no mapa para ativos lineares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Suporte a ativos lineares

Propriedades	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: quilômetros
sn_fsm.linear_assets_map_inicial_zoom	hjhjh • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_fsm.linear_assets_map_load_istance	Raio de distância de carregamento do mapa para ativos lineares • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_fsm.linear_assets_map_type	Unidade de distância usada no local de serviço do Google Maps • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: roadmap

Tabelas de filtros de recursos avançados

As tabelas que contêm os valores que os administradores devem habilitar para que os expedidores usem para criar filtros de recursos podem ser encontradas listadas abaixo.

As tabelas disponíveis serão diferentes se você tiver grupos de atribuição ou territórios configurados.

Tabelas disponíveis

Nome	Tabelas
Configuração do agente do grupo de atribuição (agent_filter_config_view)	• sys_user_grmember • sys_user • sys_user_has_skill

Tradução automática

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

Tabelas disponíveis

Nome	Tabelas
Configuração da equipe do grupo de atribuição (crew_filter_config_view)	• wm_crew_group • wm_crew • wm_equipe_skill
Configuração do agente de território (terr_agent_filter_config_view)	• sys_user • sys_user_grmember • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • sys_user_has_skill
Configuração da equipe do território (terr_crew_filter_config_view)	• wm_crew • wm_crew_group • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • wm_equipe_skill

Modelo de dados para tabelas desnormalizadas no Gestão de serviços de campo

Use a tabela abaixo para fazer referência à tabela desnormalizada de período de recursos semanais Gestão de serviços de campo.

Tabela de período de recurso semanal

wm_weekly_resource_span		
Tipo de recurso	Escolha	Usuário/Equipe/Equipamento/ Programação
ID do recurso	Cadeia de caracteres (tamanho de 40)	
Início semanal	Data/hora	A semana começa às 00:00 UTC
Término semanal	Data/hora	A semana termina às 23:59:59 PM UTC
Fuso horário do período	Cadeia de caracteres (tamanho de 40)	
Períodos	JSON	Lista de programação semanal e períodos de evento
Domínio	ID do domínio	

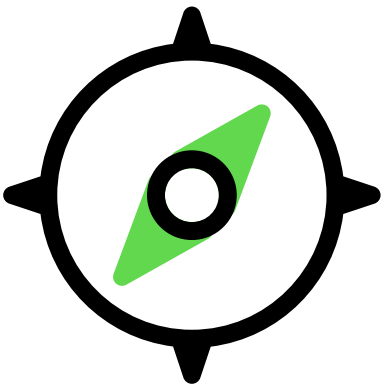
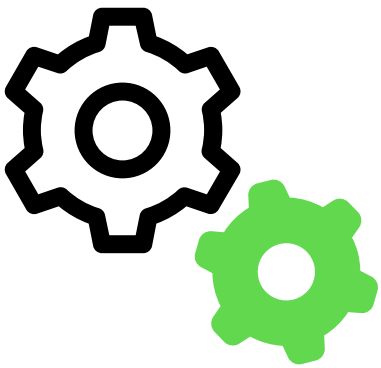
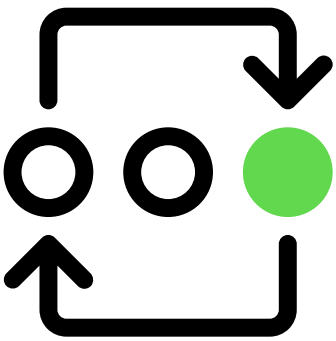
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) para resumir tarefas de ordem de serviço. Você pode permitir que os usuários gerem resumos da tarefa da ordem de serviço para que possam criar anotações com mais rapidez e detalhes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para FSM	Configure a aplicação Now Assist para FSM para começar	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para FSM

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, 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.

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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- ServiceNow Community AI & Intelligence
- Pesquisar 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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.

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 dados de tarefa (para Assistência de caso) e transcrições de bate-papo (para Assistência de bate-papo). 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 .

Explorando Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Com a aplicação Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM), os usuários podem gerar resumos de tarefas de ordem de serviço e artigos de conhecimento a partir de informações da tarefa de ordem de serviço.

Visão geral

As seguintes capacidades de IA generativa estão disponíveis:

- O resumo da tarefa de ordem de serviço pode ajudar os agentes a fechar tarefas mais rapidamente, gerando resumos a partir das informações da tarefa de ordem de serviço. A entrada de conteúdo automatizada com Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) otimiza a criação de resumos, reduzindo o tempo do agente na aplicação e fornecendo detalhes de maior qualidade nas anotações de trabalho.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar automaticamente artigos de conhecimento usando os dados relevantes do registro da tarefa de ordem de serviço. Por não ter que gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso economiza tempo e esforço valiosos dos agentes.

Tradução automática

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

Habilidades

A aplicação Now Assist para FSM inclui habilidades de IA generativa que permitem aos usuários gerar anotações de resumo sobre tarefas de ordem de serviço em qualquer estado ou gerar artigos de conhecimento a partir de tarefas de ordem de serviço encerradas.

Resumo da tarefa de ordem de serviço

Permite que os usuários gerem um resumo de fechamento de tarefa usando entradas pré-configuradas da tarefa de ordem de serviço.

A habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço gera um resumo dos seguintes campos de tarefa de ordem de serviço:

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso após fechar a tarefa de ordem de serviço.

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento com base em tarefas de ordem de serviço semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Como configurar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) para que os usuários possam gerar resumos de ordem de serviço e artigos de conhecimento ou resumir Barra lateral discussões.

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 FSM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter mais informações, consulte 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.

Recurso FSM no console Administrador do Now Assist

Recurso FSM	Habilidades
Tarefa de ordem de serviço	Resumo da tarefa de ordem de serviço
Conhecimento	Geração de KB

Tradução automática

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

Recurso FSM no console Administrador do Now Assist

Recurso FSM	Habilidades
Bate-papo	Barra lateral resumo

O modelo de idioma ServiceNow® grande (Serviço Now LLM) é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação Now Assist.

Procedimento

1. Se necessário, instale o plug-in Now Assist para FSM (sn_fsm_gen_ai).

   Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .

2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. No campo Selecionar produto, selecione **FSM**.
4. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para FSM.
   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho **Cliente**. Cada recurso tem habilidades associadas.
5. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
6. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
7. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.

   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

8. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
9. Defina a disponibilidade da habilidade.
   - Selecionar **habilidade está sempre disponível** para habilitar a habilidade em todos os lugares em que ela estiver disponível.
   - Selecione **Personalizar disponibilidade da habilidade** para definir manualmente as condições para quando a habilidade estiver disponível.
10. Depois de configurar a disponibilidade de habilidades, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
11. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
    - Selecione **No produto** para exibir a habilidade no app Mobile Agent.
    - Selecione **o painel do Now Assist** para exibir a habilidade no painel do Now Assist.
12. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
13. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.
14. Configure as ações de IU Gerar anotações de fechamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 concluir a ativação da habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço, você deve habilitar as ações de IU Gerar anotações de fechamento para os estados Fechar concluído e Fechar incompleto. Para obter mais informações, consulte Configurar a ação de IU Gerar anotações de fechamento.

Tópicos relacionados

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Use as entradas de cada habilidade para configurar como uma habilidade é usada.

Visão geral

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Essas configurações determinam como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço.

Habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço

A habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de anotação de fechamento 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 da tarefa de ordem de serviço.

Entradas para a habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Nome do produto afetado • Modelo de requisito de peça • Quantidade necessária de requisito de peça • Quantidade reservada de requisito de peça

Tradução automática

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

Habilidade de geração de base de conhecimento

A habilidade de geração da base de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o rascunho do artigo de conhecimento é gerado 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 artigos de conhecimento.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de trabalho • Comentários

Configurar a ação de IU Gerar anotações de fechamento

Adicione funcionalidade específica de IA generativa às telas de fechamento de tarefa configurando a ação de IU Gerar notas de fechamento que está incluída com a aplicação Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Gestão de serviços de campo inclui as telas de parâmetro Fechar concluído e Fechar incompleto que os agentes podem usar para fechar tarefas de ordem de serviço.

A aplicação Now Assist para FSM inclui uma funcionalidade específica de IA generativa que os agentes podem usar para gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Fechamento concluído.
   a. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
   b. Filtre a lista para exibir **Fechar** no campo **Nome**.
   c. Selecione a tela Encerrar conclusão.
   d. Selecione a guia **Ações**.
   e. Selecione a ação **gen_ai_user_action_close_complete**.
   f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   g. Selecione **Atualizar**.
2. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Fechar incompleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.

b. Filtre a lista para exibir **Fechar** no campo **Nome**.

c. Selecione a tela Fechar incompleta.

d. Selecione a guia **Ações**.

e. Selecione a ação **gen_ai_user_action_close_incomplete**.

f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

g. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A ação de IU Gerar anotações de fechamento está habilitada. Os agentes podem gerar anotações de fechamento ao fechar tarefas de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent®. Para obter mais informações, consulte Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent.

Configurar a habilidade de geração da base de conhecimento

Configure a habilidade de geração da base de conhecimento que os agentes podem usar para elaborar um artigo de conhecimento com Now Assist.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

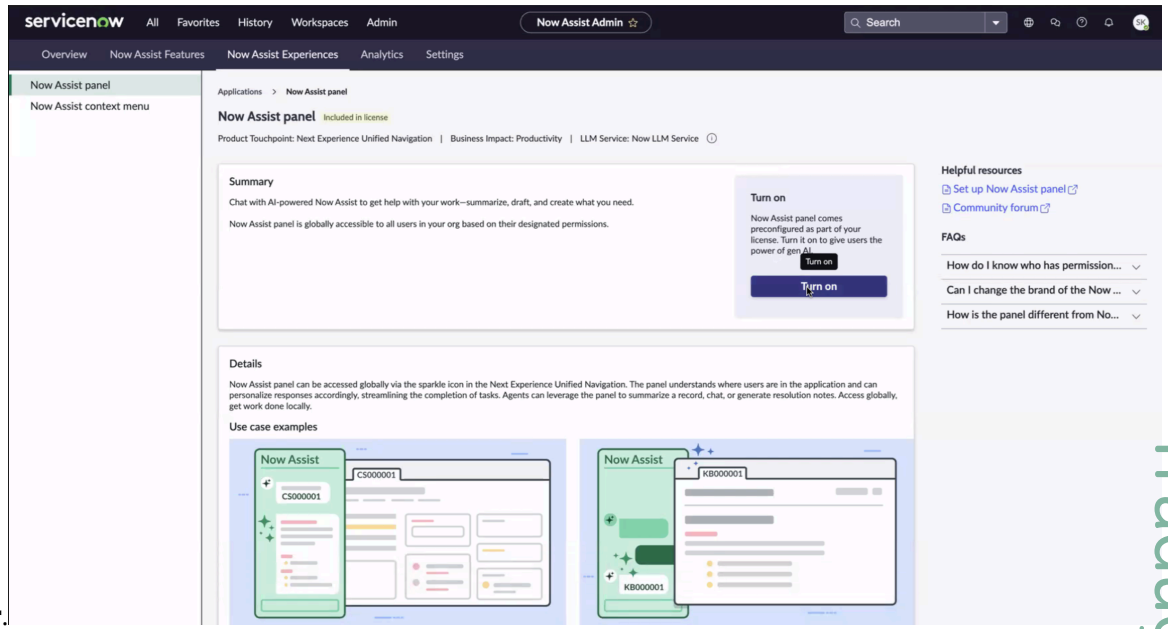
Para permitir que os agentes gerem artigos de conhecimento para ordens de serviço em um estado encerrado concluído ou encerrado incompleto, configure a habilidade de geração da base de conhecimento. Essa configuração envolve três etapas principais: habilitar o painel do Now Assist, ativar a habilidade de conhecimento FSM e ativar a habilidade de conhecimento do Now Assist para plataforma. Siga estas etapas para garantir que a habilidade de geração da base de conhecimento esteja configurada corretamente.

Tradução automática

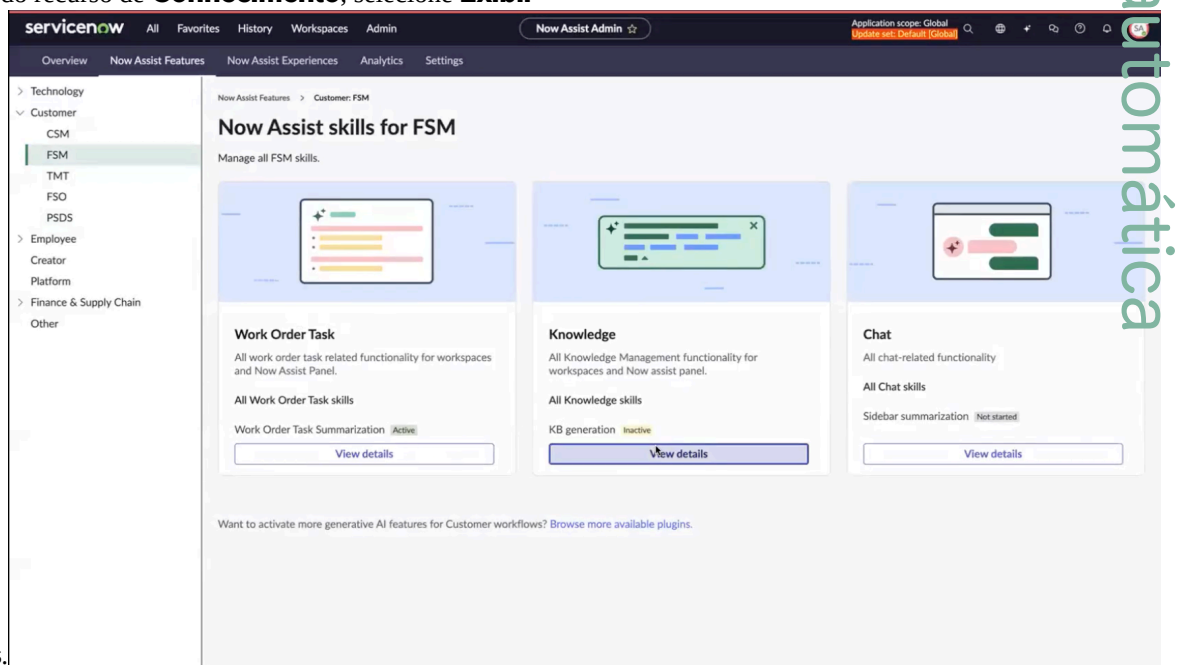
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências** para acessar a guia do *`Now Assist`* **painel** do console do Administrador do Now Assist.
2. Na seção de resumo, selecione **Ativar**.



3. Selecione **Ir para recursos e habilidades**.
4. No grupo de fluxo de trabalho Cliente, selecione **FSM**.
5. No cartão do recurso de **Conhecimento**, selecione **Exibir detalhes**.



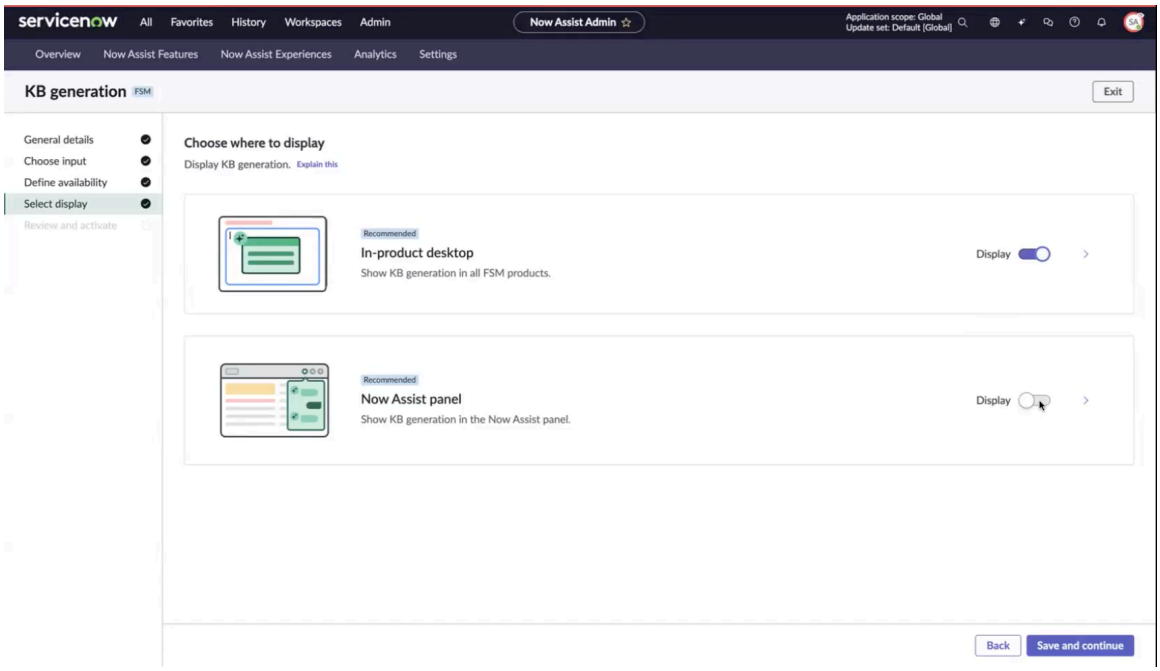
6. Na seção Todas as habilidades de conhecimento disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
7. Selecione onde deseja exibir a habilidade de geração da base de conhecimento alternando o comutador Exibir. Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.

Tradução automática

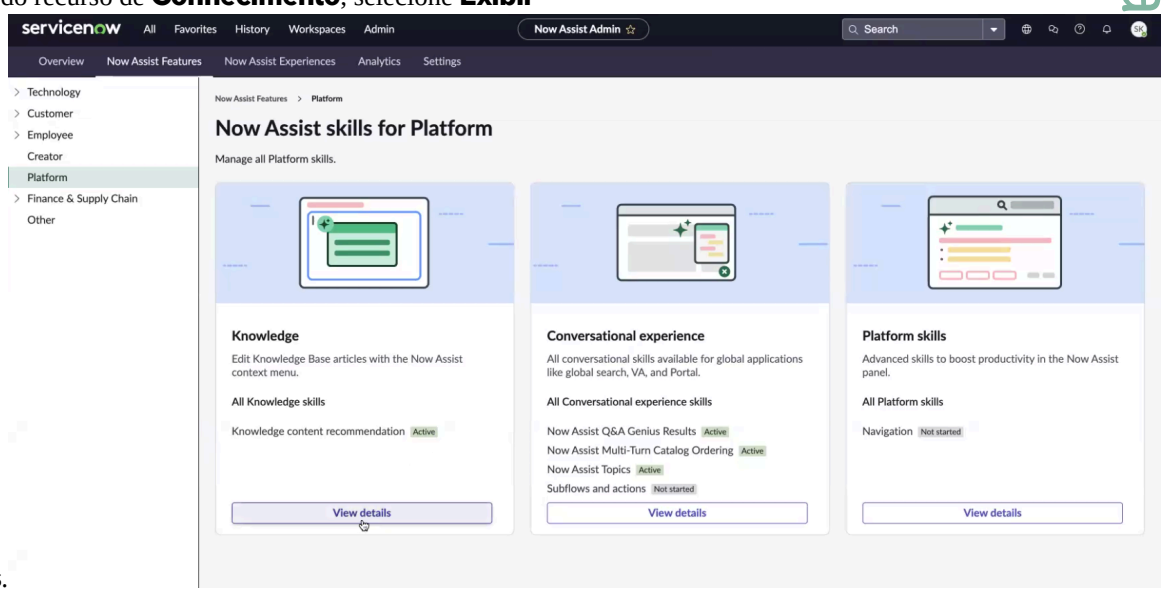
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços. Selecione a seta ao lado do botão de alternância para definir as funções que podem usar essa habilidade no produto.
- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Selecione a seta ao lado do botão de alternância para definir as funções que podem usar essa habilidade no painel Now Assist.

Nota:
Se você não vir a alternância do painel do Now Assist, volte para a etapa 1 para habilitá-la.



8. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
9. Revise suas escolhas e selecione **Ativar**.
10. Retornar ao Conhecimento.
11. Selecione o fluxo de trabalho Plataforma.
12. No cartão do recurso de **Conhecimento**, selecione **Exibir 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.

13. Na seção Todas as habilidades de conhecimento disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
14. Selecione **Área de trabalho no produto** alternando o comutador Vídeo.
15. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
16. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Como usar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Você pode usar Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) para gerar resumos de tarefas de ordem de serviço.

Gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço

Gere um resumo diretamente do registro da tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent

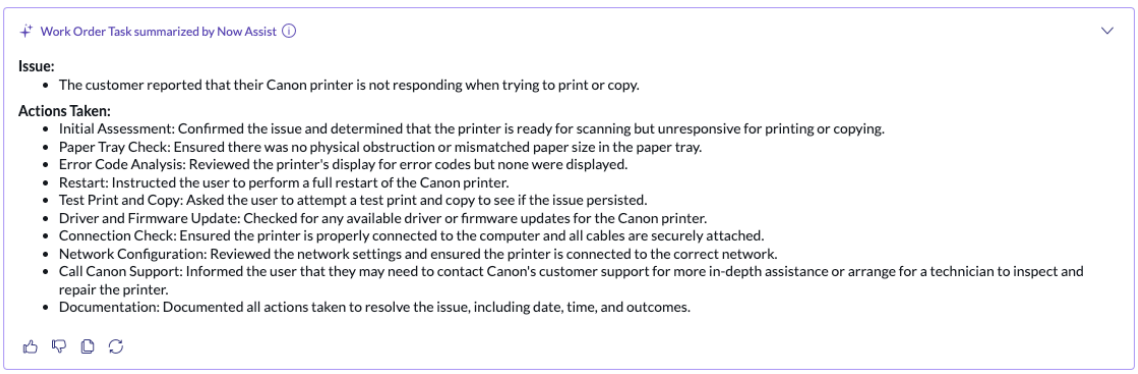
Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço.
2. Selecione **Resumir**.

Resultado
Um resumo é gerado para a tarefa de ordem de serviço.

Example: Gerar um resumo para uma tarefa de trabalho em andamento

Alex, o agente, está finalizando uma tarefa de reparo de impressora. Para encerrar a tarefa, eles geram um resumo usando o procedimento.



O que Fazer Depois
Você pode marcar o resumo como útil ou inútil, copiar o resumo ou atualizar para gerar o resumo novamente.

Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent

Gere resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço no aplicativo Mobile Agent para criar anotações detalhadas e fechar tarefas mais rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

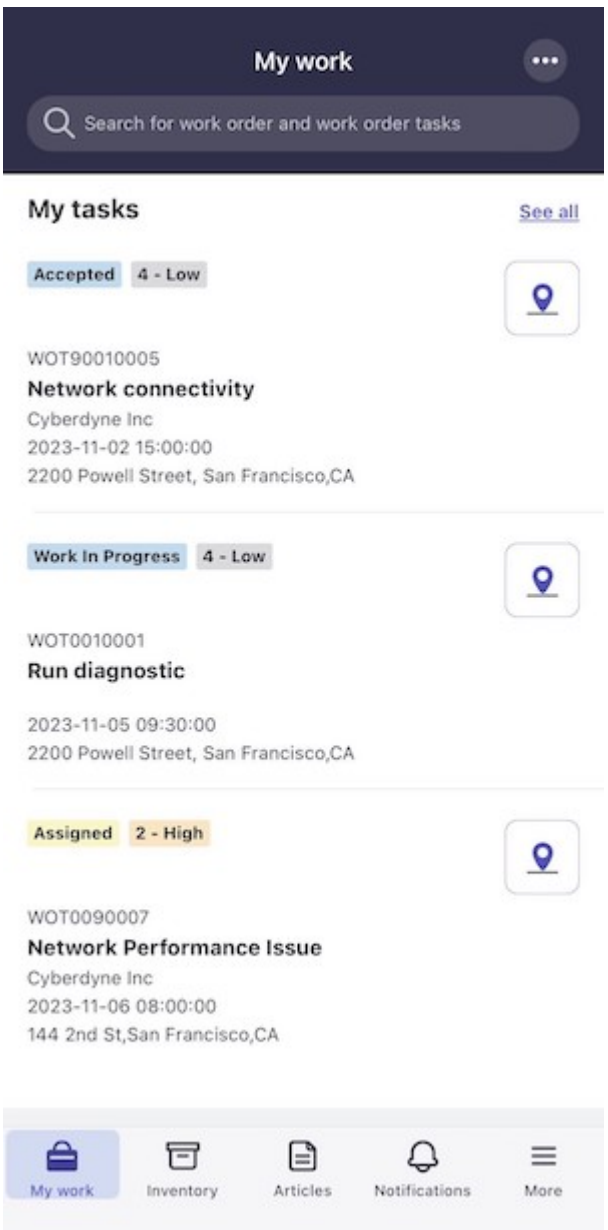
Os agentes só podem gerar resumos para as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Trabalho em andamento**. As anotações de trabalho devem ter pelo menos 200 palavras para gerar um resumo.

Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço concluída em um dispositivo móvel.

Função necessária: agente

Procedimento

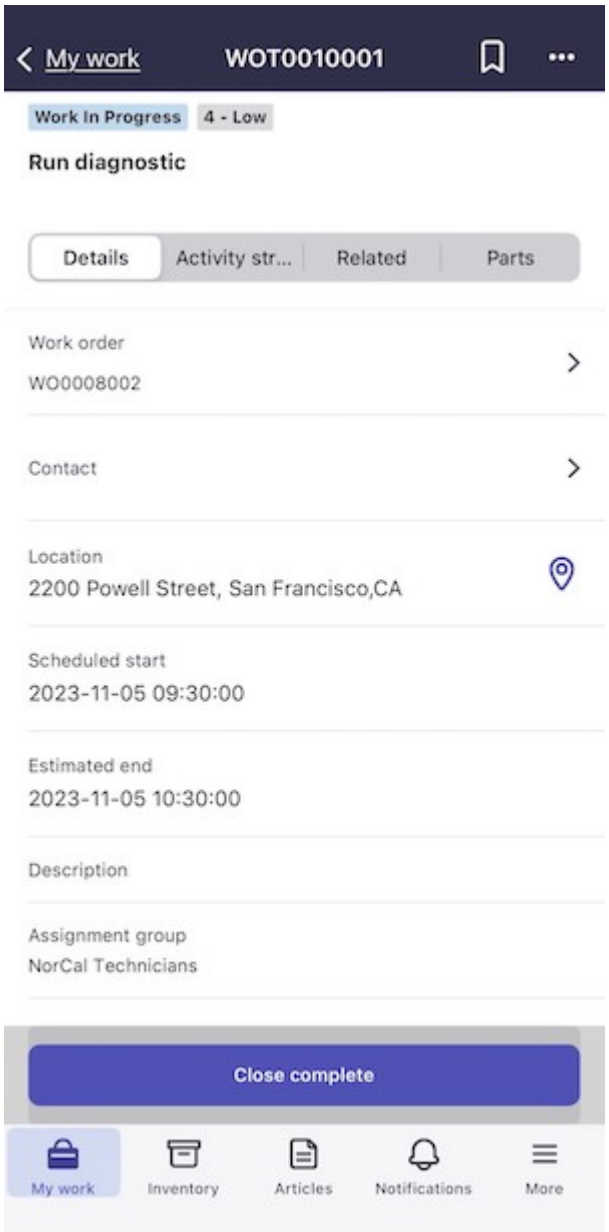
1. Navegar até **Meu trabalho**.
2. Na seção Minhas tarefas, selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja fechar.



3. Toque **em Encerrar 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.

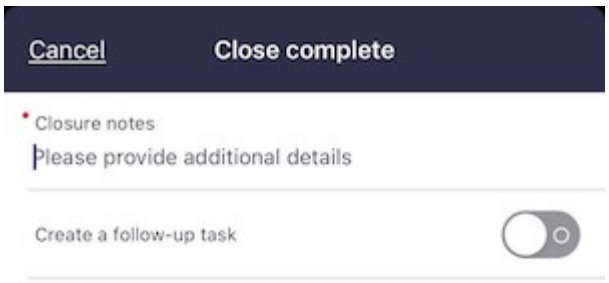


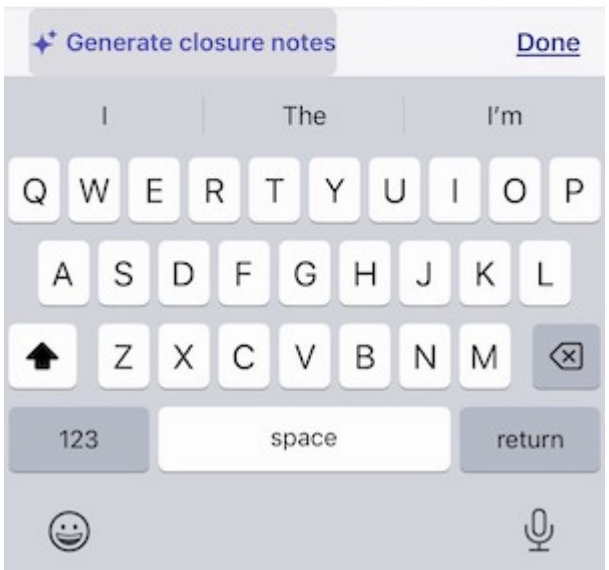
4. Toque no campo **Anotações de fechamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque no ✨ **Gerar anotações de fechamento**.





Tradução automática

Resultado
Um resumo de fechamento é gerado para a tarefa de ordem de serviço. Você pode editar o resumo depois que ele for gerado. Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele está preciso.

Gere um artigo de conhecimento a partir do ambiente CSM/FSM Espaço configurável e clássico com Now Assist

Como agente, gere artigos de conhecimento para tarefas de ordem de serviço encerradas no CSM/FSM Espaço configurável e no ambiente clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar
Para gerar um artigo de conhecimento para uma tarefa de ordem de serviço, a tarefa de ordem de serviço deve estar em um estado encerrado concluído ou encerrado incompleto . Além disso, a tarefa de ordem de serviço ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurações de propriedade do sistema a seguir são necessárias para que os agentes possam usar o modelo de Serviço centrado no conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento.

- Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada. Para obter detalhes, consulte Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Habilite os Serviços centrados no conhecimento (KCS) para FSM definindo a propriedade do sistema *sn_fsm.enable_knowledge_kcs* como verdadeira. Caso contrário, Now Assist usará o modelo padrão.

Para permitir que um agente veja a experiência Now Assist na página Criar artigo, verifique se os seguintes critérios de geração de base de conhecimento estão configurados:

- As habilidades de conhecimento do fluxo de trabalho do cliente, FSM e da plataforma estão ativadas.
- No console de Administrador do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
  - O registro da tabela e os campos de entrada devem ser especificados.
  - As condições para a disponibilidade da habilidade devem ser especificadas na lista de atributos.
  - A exibição do recurso de geração de base de conhecimento no produto e o painel Now Assist devem ser especificados.
- **Criar artigo** deve ser configurado para aplicar o modelo compatível; Por exemplo, HTML de artigo padrão e KCS.
- Atualmente, somente a experiência **Criar artigo** está disponível.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No FSM Espaço configurável e no ambiente clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para uma tarefa de ordem de serviço selecionando**Criar conhecimento**no registro da tarefa de ordem de serviço. Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Usando este modal, você pode optar por escrever o artigo sozinho ou rascunhar um artigo com Now Assist e revisar e editar o texto do artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.
   O estado do registro da tarefa de ordem de serviço deve ser Encerrado.
3. Crie o artigo selecionando **Criar conhecimento** a partir das ações de IU para o registro da tarefa de ordem de serviço.

   Nota:

   A ação de IU **Criar conhecimento** só fica visível quando uma tarefa de ordem de serviço não tem um artigo de conhecimento existente associado a ela.

4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de Artigo, se 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.

Nota:
Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no console Administrador do Now Assist será usado.

5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal Usar Al para rascunhar este artigo, selecione **Sim, rascunhar com o Now Assist**.

Nota:
Ao criar um artigo usando Now Assist, depois que o processo é acionado, ele não pode ser interrompido. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo que você feche o modal.

7. No modal Selecionar opções, selecione a **base de conhecimento** na qual você deseja publicar o artigo e o **idioma do artigo** a ser usado para gerar o artigo.

Nota:
Para obter mais informações sobre a seleção de idioma, consulteGenerate a Knowledge article using multi-language support .

8. Selecione **Continuar**.
9. Escolha até cinco tarefas de ordem de serviço relevantes no novo modal para gerar o artigo e selecione **Continuar com as tarefas selecionadas**, caso contrário, selecione **Cancelar**.

Nota:
Se não houver tarefas de ordem de serviço semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, será vinculado à tarefa de ordem de serviço da conta e a todas as tarefas de ordem de serviço relevantes selecionadas.

a. **Opcional:** Depois que o artigo aparecer em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento, você poderá clicar no ícone de faísca para **elaborar** ou **encurtar** o texto selecionado.
b. Selecione **Inserir** para incluir o texto modificado ou atualize o texto manualmente.

10. Revise o Now Assist artigo gerado e selecione **Enviar** ou **Publicar**.
A mensagem de sucesso Now Assist desaparece indicando que não é mais um artigo gerado por Serviço Now LLM.

Resumir uma conversa da Barra lateral

Gere um resumo das Barra lateral discussões entre agentes, expedidores e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo Barra lateral na aplicação Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer essas ações usando o resumo Barra lateral :

- Resuma a Barra lateral discussão a qualquer momento durante a discussão usando a ação rápida /Resumir.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
A habilidade de resumo de discussão Barra lateral está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente.

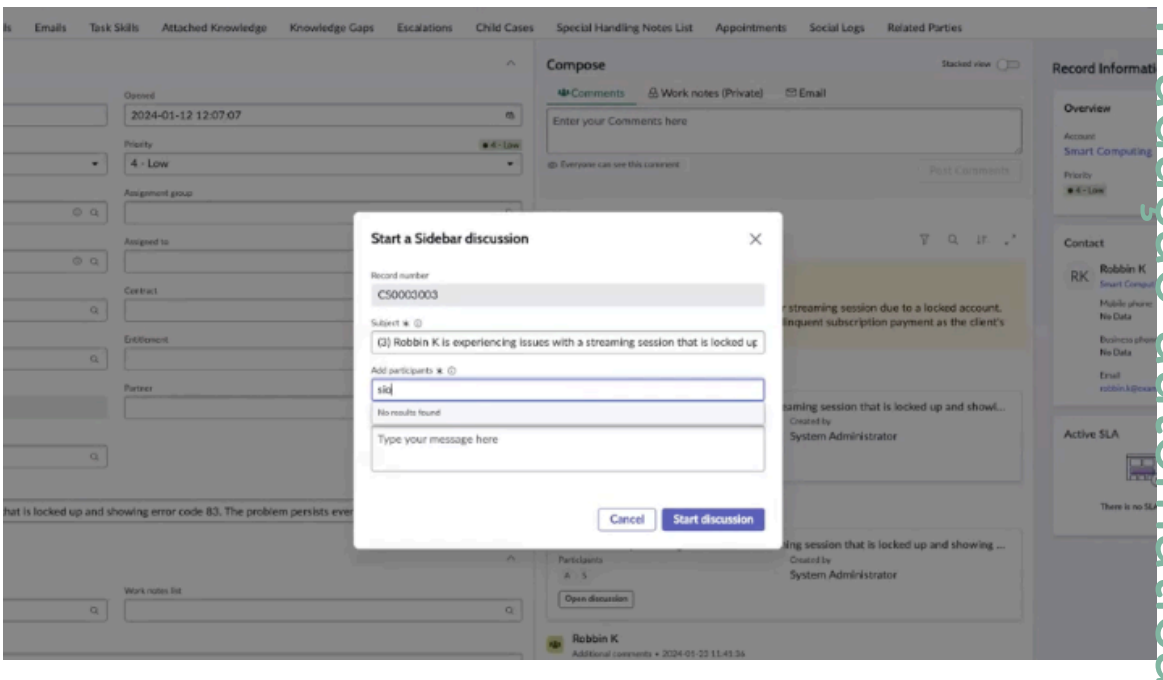
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e abra uma tarefa de ordem de serviço que ofereça suporte a Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

   Para iniciar uma nova discussão, siga estas etapas.

   a. Selecione **Discutir**.
   b. Adicione participantes ao modal de **discussão Iniciar uma barra lateral**.
   c. Selecione **Iniciar Discussão**.

Barra lateral modal de discussão



3. Gere um resumo da discussão Barra lateral durante a conversa usando a ação rápida Resumir (inserir `/Resumir` na janela de discussão da barra lateral Ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida ( ).
4. Depois de resumir a Barra lateral discussão, você pode adicioná-la às anotações de trabalho e fornecer feedback sobre ela.

Resumir uma discussão na barra lateral na aplicação Now Mobile Agent

Na aplicação Mobile Agent, gere um resumo das Barra lateral discussões entre agentes, expedidores e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo Barra lateral na aplicação Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_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.

Certifique-se de que o plug-in Barra lateral para Gestão de serviços de campo (com.sn_fsm_sidebar) esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para a aplicação Serviço de campo Mobile Agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resuma a Barra lateral discussão em qualquer ponto durante a discussão usando a ação rápida /Resumir.

Procedimento

1. Navegue até uma discussão da barra lateral.
   - Para exibir as discussões de uma tarefa de ordem de serviço específica, navegue até a tarefa de ordem de serviço e selecione o ícone **da barra lateral de registros** ().
   - Para exibir todas as discussões, selecione o ícone da **Barra lateral global** ().
2. Toque em uma discussão.
3. Gere um resumo da discussão Barra lateral durante a conversa usando a ação rápida Resumir (inserir `/Resumir` na janela de discussão da barra lateral Ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida ().

Tradução automática

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