

servicenow®

Folha de fatos

Now Platform® Versão San Diego



Com a Now Platform® versão San Diego, as organizações adicionam novos níveis de produtividade, automação e inovação onde quer que o trabalho ocorra com a Next Experience na Now Platform.

A versão San Diego ajuda nossos clientes a:

- **Revolucionar o trabalho com experiências mais inteligentes na Now Platform**

→ A Next Experience apresenta espaços de trabalho modernos, intuitivos e personalizados que engajam as equipes e aprimoram a produtividade dos funcionários em uma plataforma para negócios digitais.

- **Automatizar e conectar tudo à ServiceNow**

→ Automatize ações de IU e conecte a ServiceNow a sistemas modernos e legados com RPA, integração e automação de processos, tudo em uma única plataforma com o Automation Engine.

- **Aumentar o valor com soluções personalizadas por setor**

→ Modernize as operações de seguro para criar relações duradouras.

→ Crie processos transparentes e repetíveis para operações bancárias que economizam tempo e custos.

→ Inicie serviços rapidamente e simplifique as experiências do ecossistema para tecnologia e telecomunicações.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Customer Service Management

Utilize o poder de toda a empresa para atender ao cliente

- **Espaço de trabalho configurável do CSM:** aumente a produtividade dos agentes com um design de visual moderno e uma navegação unificada. Use o tema escuro e o modo compacto para diminuir o cansaço visual e a rolagem.
- **Gerenciamento de pedidos:** permita que os agentes capturem, acompanhem e executem pedidos, dê visibilidade no portal aos clientes e importe pedidos de sistemas de terceiros.
- **Gerenciamento de caso:** detecte o idioma utilizando IA e resolva casos rapidamente. Forneça gerenciamento de acesso a clientes permitindo que as partes relacionadas acompanhem casos para melhorar a experiência do cliente e a eficiência.
- **Engagement Messenger:** continue conversas no bate-papo de maneira assíncrona ao longo do tempo. Permita que usuários convidados e autenticados continuem conversas ao longo de diversos dias.

Field Service Management

Utilize o poder de toda a empresa para atender ao cliente

A DOCUMENTAÇÃO DO PRODUTO PODE SER ENCONTRADA AQUI

<https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-servicenow-platform/page/administer/virtual-agent/concept/async-chat.html>

- **Programação de tarefa de vários dias do FSM:** aumente a eficiência do expedidor. Defina tarefas de qualquer duração com recursos aprimorados de calendário.
- **Melhorias do Contract Management:** melhore a programação do prestador de serviço. Forneça visibilidade da distribuição de tarefas entre prestadores de serviço utilizando o Espaço de trabalho do expedidor.
- **Otimização de programação do FSM**:** maximize a utilização dos técnicos. Execute processos noturnos em lote para criar programações eficientes utilizando IA e ML.
- **Espaço de trabalho do expedidor:** aumente a produtividade com um design de visual moderno. Navegue sem problemas entre interfaces do usuário, marque favoritos e aproveite o histórico de navegação. Reduza atualizações manuais. Permita que o expedidor programe o trabalho antes de notificar técnicos com o Agendamento flexível.

EXCELÊNCIA TECNOLÓGICA

IT Service Management

Automatize e otimize as operações de serviços tecnológicos

IT Service Management

- **Digital Portfolio Management:** gerencie serviços e aplicativos de maneira abrangente por todo o seu ciclo de vida em um espaço de trabalho unificado.
- **Melhorias da otimização de processos:** aproveite a automação para gerar maiores eficiências de processos. Otimize processos mais rapidamente utilizando análise de causa raiz com tecnologia de IA para descobrir comportamentos indesejados do processo.
- **Melhorias do Virtual Agent:** ofereça recursos de IA conversacional de classe mundial aos clientes. Forneça uma interface intuitiva para gerenciar facilmente a configuração por meio do console do administrador.
- **Melhorias do Walk-Up Experience:** experiência do usuário aprimorada para a força de trabalho híbrida. Agende e gerencie todos os compromissos do balcão de serviços por meio do portal de autoatendimento.

DevOps Change Velocity

- **Painel de integridade do sistema:** simplifique a manutenção da conectividade do DevOps para ServiceNow. Obtenha uma maior percepção da integridade da conectividade e de tendências para DevOps Integrations com este painel.

- **Importação de dados de pipeline histórico:** comece rapidamente o gerenciamento de fluxo de valor importando dados históricos para informações imediatas. Importe elementos como Itens de trabalho, Confirmações, Resumos de teste e Pacotes de equipes existentes.
- **Rastreabilidade de mudanças manuais:** comece rapidamente o gerenciamento de fluxo de valor conectando dados existentes de DevOps sem alterar processos de mudança atuais. Associe versões de artefatos e versão, números de compilação e outras informações a registros de mudanças criados manualmente.

IT Asset Management

Reduza os custos de hardware, software e nuvem

IT Asset Management (ITAM)

- **Desligamento de ativo de TI:** automatize a solicitação, recuperação, avaliação e remoção de hardware e software. Simplifique processos de desligamento de ativos de tecnologia com tarefas prescritivas que ajudam o trabalho a fluir.

Software Asset Management (SAM)

- **Portal da biblioteca de conteúdo:** pesquise ativos de tecnologia de maneira inteligente na Biblioteca de conteúdo do ITAM. Pesquise informações sobre datas de ciclo de vida de software, versões e números de peça rapidamente na Biblioteca de conteúdo do ITAM.
- **Virtual Agent para solicitações de software:** simplifique e automatize o processo de solicitação de software. Acelere os tempos de entrega de serviço aproveitando o Virtual Agent para automatizar instalações e aplicativos de software para proporcionar uma experiência do usuário final simplificada.

Hardware Asset Management (HAM)

- **Espaço de trabalho do gerente de ativos de hardware:** aumente a produtividade do gerente de ativos com um espaço de trabalho personalizado. Descubra ações importantes em um único painel intuitivo para tarefas críticas de ativos de hardware.

Cloud Insights

- **Planos de reserva:** otimize o gasto e o uso de instâncias reservadas do Azure e AWS. Descubra oportunidades de desconto identificando recursos para reserva por um período comprometido.

IT Operations Management e CMDB

Automatize e otimize operações de serviços de tecnologia

IT Operations Management

- **Cloud Operations Workspace:** aumente a produtividade das operações de TI com espaços de trabalho personalizados. Exiba atividades de descoberta na nuvem por meio de uma nova experiência do usuário.

- **Melhorias do Agent Client Collector unificado:** expanda a visibilidade da tecnologia com um agente ao seu alcance. Ajude o Software Asset Management a aprimorar a alocação de licenças de software com métricas detalhadas de uso de software.
- **Governança de ITOM:** utilize todo o potencial de sua migração na nuvem com novos fluxos de trabalho. Aumente a padronização entre recursos da nuvem por meio de análises baseadas em políticas para destacar exceções.

Configuration Management Database (CMDB)

- **Novos conectores do Service Graph:** aumente a visibilidade da moderna pilha nativa da nuvem no CMDB. Importe dados de ambientes de diversas pilhas como Malha de serviços, APIs e pontos de dados de capacidade de observação.

EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

HR Service Delivery

Aumente a produtividade e o engajamento dos funcionários

- **Agent Workspace de RH:** aumente a produtividade do RH com um espaço de trabalho personalizado. Aproveite a maior flexibilidade e capacidade de configuração, além da identidade visual da IU com a Next Experience.
- **Employee Relations:** melhore o gerenciamento de relações de funcionários. Crie um espaço seguro para funcionários relatarem preocupações com o novo Anonymous Report Center.
- **Experiência inteligente:** otimize as jornadas dos funcionários. Forneça experiências de serviço inteligentes com conteúdo personalizado habilitado por recomendações ativadas por IA.
- **Melhorias na experiência do funcionário:** crie experiências dos funcionários únicas. Aprimore experiências selecionadas criando páginas de tópicos personalizáveis com desenvolvimento de conteúdo simplificado.

Legal Service Delivery

Gere eficiências através de serviços de negócios globais

- **Painel executivo jurídico:** forneça operações legais e informações do escritório do CLO para tomar melhores decisões. Entregue KPIs específicas da área de prática incluindo lista de pendências, conformidade com ANS e tempo médio para solução.
- **Melhorias em contratos simples:** expanda a entrega, a aprovação e o armazenamento de contratos de serviços de autoatendimento. Reúna contratos dinamicamente com blocos de conteúdo definíveis como cláusulas de leis regionais.

- **Melhorias do Legal Counsel Center:** melhore a produtividade, a integração e as opções de privacidade do profissional. Atribua delegados a tarefas da área da prática para ajudar a garantir o acompanhamento das solicitações de serviço, assuntos, tarefas e aprovações.

Workplace Service Delivery

Ative um local de trabalho híbrido

- **Melhorias do Workplace Reservation Management:** forneça reservas de espaço de trabalho e solicitações de serviço com autoatendimento. Agende espaços em nome de equipes para reservas em grupo ou de diversos locais e solicite configurações da sala.
- **Melhorias do Service Mapping do local de trabalho:** navegue pelo espaço do escritório e crie reservas com mapas interativos. Pesquise e crie reservas próximas a colegas no mapa com a nova reserva de proximidade.
- **Melhorias do Workplace Service Delivery for mobile:** permita espaços de trabalho simples para funcionários em dispositivos móveis. Forneça aos funcionários uma orientação móvel e reserva por proximidade em todos os locais de trabalho.
- **Melhorias do Vaccination Status:** simplifique o envio e a validação de registros de vacina. Integração com a API de Verificação de cartões SMART da The Commons Project para verificar envios de registros de vacina.

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Procurement Service Management

Gere eficiências através de Serviços de negócios globais

- **Esclarecimento da aprovação de compra:** simplifique o compartilhamento de informações contextuais. Permita melhores experiências de aprovação de solicitações de compra.
- **Modificação da solicitação de compra:** altere itens de linha da solicitação de compra de maneira rápida e fácil. Permita que compradores avançados façam diversas edições de uma só vez em solicitações de compra.
- **Validação do endereço de entrega:** ajude a garantir entregas tranquilas utilizando dados de endereço reais e verificados. Conecte-se a serviços de verificação de endereços para validar o endereço de entrega no check-out.
- **Melhorias do Virtual Agent:** atenda rapidamente a consultas comuns com mais conversas de tópicos predefinidos. Dimensione a organização de aquisição com um agente virtual para gerenciar solicitações comuns menos complicadas.

Governança, risco e conformidade/Integrated Risk Management

Gerencie riscos e resiliência em tempo real

- **Espaços de trabalho configuráveis:** aumente a produtividade com espaços de trabalho personalizados. Realize atividades do dia a dia mais facilmente com problemas, tarefas e links rápidos, tudo em um só espaço de trabalho.
- **Feeds de inteligência para o Vendor Risk Management:** obtenha informações sobre riscos da cadeia de suprimento como ESG. Crie um programa formalizado com questionários personalizados para avaliar áreas de risco críticas, incluindo ESG.
- **Configuração de aprovação e tarefas de recuperação do Business Continuity Management:** recupere mais rapidamente com um processo formalizado. Estabeleça novas tarefas de recuperação incluindo a ordem, dependências e proprietários. Orquestre e rastreie a execução da tarefa.

Environmental, Social, and Governance

Ative o ESG em toda a empresa

- **A ServiceNow é a plataforma para ESG em toda a empresa:** fluxos de trabalho novos e existentes em toda a plataforma podem abordar diversos desafios de ESG.
- **ESG Management and Reporting com integração de medição de carbono:** eleve seu programa de ESG com monitoramento e emissão de relatórios estratégicos, organizados e eficientes. Estabeleça e monitore metas.
- **Solução de Controle operacional de ESG:** planeje, gerencie, governe e emita relatórios sobre seus esforços de ESG. Trace estratégias, planeje e execute projetos para transformar ambições em resultados.

Strategic Portfolio Management

Gere resultados para os negócios

- **Alignment Planner Workspace:** planejamento e rastreamento aprimorados para maximizar os resultados. Crie e rastreie marcos no nível de item de trabalho para projetos, demandas e épicos para se concentrar no resultado.
- **Digital Portfolio Management:** gerencie serviços e aplicativos de maneira abrangente por todo o seu ciclo de vida. Gerencie serviços e aplicativos por meio de um espaço de trabalho unificado.
- **Resource Management:** implemente rapidamente uma estratégia com planejamento eficiente de recursos. Aprimore a experiência do usuário com a nova filtragem por intervalo de datas para definir a duração do recurso e a paginação de recursos avançada.

- **Espaço de trabalho do projeto:** aumente a produtividade do gerente de projetos com um espaço de trabalho personalizado. Forneça uma IU moderna e intuitiva para definir, planejar e gerenciar o trabalho em equipe.
- **Alinhamento do modelo de dados de serviço comum (CSDM):** visibilidade aprimorada de todos os produtos. Ofereça uma estrutura e orientação sobre o gerenciamento de dados compartilhados em todos os produtos na Now Platform.

CRIE E AUTOMATIZE

App Engine

Acelere a inovação com desenvolvimento de aplicativos que usam pouco código

- **Decision Builder:** crie e preencha rapidamente tabelas de decisão. Crie tabelas de negócios dentro de uma interface de usuário amigável.
- **Diagramação do Flow Designer:** compreenda facilmente lógicas de fluxo complexas com diagramação de fluxos. Entenda e rastreie fluxos de trabalho complexos com diagramação visual de fluxogramas.
- **Atividades personalizadas de playbook:** modifique playbooks rapidamente para resolução dinâmica de casos. Reduza atritos no processo adicionando atividades a experiências de playbook no tempo de execução.

Automation Engine

Automatize e conecte tudo à ServiceNow

- **Automation Engine:** automatize e conecte tudo à ServiceNow. Aumente o valor de todos os fluxos de trabalho da ServiceNow com uma novíssima SKU que une o hub de integração com o hub RPA em uma única oferta para proporcionar automação e integração mais completas e econômicas para a ServiceNow.
- **Hub Robotic Process Automation (RPA):** conecte sistemas legados à ServiceNow e automatize ações repetitivas geradas por IU. Gerencie centralmente trabalhadores digitais (robôs) para proporcionar automação em todo o seu ciclo de vida.
- **Spoke de hub Robotic Process Automation (RPA):** crie uma automação de fluxo de trabalho de ponta a ponta em uma única plataforma. Integração de aplicativos que usam pouco código e RPA para fluxos de trabalho da ServiceNow, nativamente no Flow Designer.
- **Melhorias do hub de integração:** reduza o volume de tickets de suporte de TI automatizando solicitações para aplicativos de software para desktop e dispositivos móveis (um dos tipos mais comuns de solicitação). Aumente ainda mais a produtividade do suporte de TI e ofereça resolução rápida com autoatendimento para Windows e NOW, pontos de extremidade macOS/iOS, com a nova solução de Distribuição de software cliente 2.0.

A PLATAFORMA PARA NEGÓCIOS DIGITAIS: PRODUTOS, SERVIÇOS, SOLUÇÕES DE PARCEIROS

Next Experience

- **Next Experience:** apresenta espaços de trabalho modernos, intuitivos e personalizados que engajam as equipes e aprimoram a produtividade da mão de obra na única plataforma para negócios digitais.

Now Intelligence

- **Melhorias do AI Search:** gere experiências personalizadas mais relevantes para encantar clientes. Exiba respostas de maneira rápida e eficiente de artigos de diversas páginas e bases de conhecimento com o AI Search.
- **Melhorias do NLU Workbench:** maior suporte e precisão para uma experiência do usuário aprimorada. Simplifique a criação de modelos com a capacidade de criar modelos por meio de importações .CSV, modelos pré-criados ou começando do zero.
- **Melhorias do Virtual Agent:** modernize experiências de administradores e ofereça novas informações. Configure e gerencie agentes virtuais e humanos de um único console moderno de administrador.
- **Melhorias do bate-papo do agente:** agentes de recursos mais capacitados para dar tranquilidade aos usuários. Defina e gerencie a carga de trabalho de um agente em todos os canais de serviço com capacidade universal.

Dispositivos móveis

- **Melhorias da IU móvel:** personalize experiências móveis com um visual modernizado. Engaje usuários com vídeos incorporados em cartões móveis.
- **Melhorias de usabilidade móvel:** crie experiências cotidianas engajadoras com funcionalidade nativa. Navegue por mapas dinâmicos para encontrar e reservar ativos em sua organização.
- **Melhorias do Mobile App Builder e do Mobile Card Builder:** crie e configure aplicativos móveis rapidamente. Crie e configure todos os componentes móveis em uma interface única e intuitiva.

Segurança da plataforma

- **Cloud Encryption:** ajude a proteger dados em repouso na camada da infraestrutura. Proteja dados sigilosos com criptografia de 256 bits AES de alto desempenho para ajudar a garantir a conformidade.

- **SCIM (sistema para gerenciamento de identidade entre domínios):** gerencie identidades de usuários com mais facilidade em aplicativos e serviços baseados na nuvem. Simplifique a interoperabilidade e a integração com sistemas de gerenciamento de identidade, como Azure Active Directory, Okta, entre outros, utilizando uma solução baseada em padrões.
- **Fonte de controle de configurações de PCI:** aumente a confiança do cliente em sua conformidade com PCI-DSS. Rastreie e gerencie configurações de segurança facilmente com uma interface do usuário simples e intuitiva.

Base da plataforma

- **Application Insights:** visualize e monitore o desempenho de instâncias da ServiceNow. Monitore as principais métricas com diversos detalhamentos.

SETORES

Financial Services Operations

Operações bancárias

Sincronize a atividade da conta entre departamentos internos para fornecer operações bancárias confiáveis e convenientes

- **Operações de depósito:** crie processos transparentes e repetíveis que economizam tempo e custos. Conclua rapidamente o trabalho simplificando e automatizando as solicitações de conta de depósito mais comuns.
- **Operações de ciclo de vida do cliente:** reduza o tempo gasto coletando informações durante o ciclo de vida do cliente. Gerencie atualizações da conta, incluindo processos de aviso de morte, de maneira oportuna e consistente.
- **Principais recursos:** forneça um serviço especializado com visualizações coletadas de informações em tempo real. Aumente a produtividade dos funcionários com visualizações em tempo real baseadas em função das informações do cliente através da Central do cliente e do Espaço de trabalho do gerente de relacionamento.

Seguro

A plataforma para modernizar o seguro

- **Personal e Commercial Lines Servicing:** seja ágil, digital e centrado no cliente. Resolva problemas dos clientes rapidamente conectando as equipes de distribuição, mediação e atendimento.
- **Gerenciamento de reclamações:** ajude as operadoras a evitar danos à reputação solucionando a causa raiz das reclamações. Priorize reclamações de alto risco estruturando o trabalho e aplicando ANSs internos.

- **Modelo de dados de seguro:** acelere a modernização em toda a empresa. Implemente e crie rapidamente com uma extensão de modelo de dados, específica do setor, de nosso modelo de plataforma principal única.
- **App Engine:** capacite desenvolvedores cidadãos para resolver problemas de maneira rápida com desenvolvimento de aplicativos que usam pouco código. Inove, colabore e crie quatro vezes mais rápido do que com as ferramentas de desenvolvimento tradicionais utilizando o App Engine.
- **Segurança da Now Platform:** a infraestrutura altamente disponível e com tolerância a falhas ajuda a proteger a segurança dos dados e aumenta a resiliência. Proteja dados sigilosos em trânsito e em repouso contra a maioria dos ataques e violações.

Telecomunicações

Gere eficiência e flexibilidade para provedores de serviços de comunicações

Order Management for Telecommunications (OMT)

- **Captura de pedidos aprimorada:** capture cenários de pedidos complexos com uma única interface do usuário. Reduza tarefas repetitivas manuais replicando a configuração de um produto para diversos locais.
- **Decomposição de pedidos escalonada:** gere a precisão e a eficiência da orquestração de pedidos complexos. Aprimore a precisão com fluxos de trabalho de decomposição escalonada alimentados com dados internos e externos.
- **Decomposição de pedidos com base em quantidade:** automatize fluxos de trabalho para decomposição de pedidos com base em quantidade reduzindo tarefas repetitivas para pedidos que contenham dois ou mais produtos, independentemente da configuração.
- **Melhorias da API de pedido de produtos:** aumente a flexibilidade para suportar mudanças em pedidos em tempo real. Permita que agentes deem suporte a atualizações de pedidos em tempo real.

Telecommunications Service Management (TSM)

- **Novas APIs abertas TM Forum:** integre mais facilmente utilizando APIs padrão do setor prontas para uso. Adicione produtos e requisitos técnicos relacionados rapidamente ao Product Catalog da ServiceNow utilizando a API aberta de Product Catalog (TMF620).
- **Publicação de aplicativos simplificada:** acelere o tempo de retorno ao fornecer novos aplicativos. Economize tempo distribuindo o conteúdo do catálogo do Service Bridge (anteriormente chamado de eBonding) diretamente para os clientes de sua empresa.

Fabricação

Conecte a cadeia de valor com um único sistema de ação na Now Platform

Operational Technology Management (OT)

- **OT Vulnerability Response:** esteja à frente das vulnerabilidades e riscos de OT com uma abordagem abrangente. Monitore efetivamente todos os sistemas e ecossistemas de parceiros para criar uma única visão geral de vulnerabilidades de ativos de OT relacionados.
- **OT Service Management:** integre OT aos processos de produção com fluxos de trabalho digitais. Acelere a resolução de incidentes com aprendizado de máquina interno e ajuda contextual para reduzir gargalos.

The Total Economic Impact™ of App Engine Powered by The Now Platform, um estudo de janeiro de 2021 realizado pela Forrester Consulting em nome da ServiceNow.

Tecnologia

Technology Provider Service Management

- Transforme o atendimento ao cliente e as operações para melhor atender às necessidades dos clientes. Conecte rapidamente os clientes às operações e à cadeia de valor da ServiceNow e reduza o custo do atendimento com autoatendimento integrado e Service Bridge.
- **Fluxos de trabalho digitalizados entre equipes:** una o atendimento ao cliente e as operações para encantar os clientes. Conecte rapidamente os clientes a equipes técnicas e parceiros da ServiceNow com autoatendimento integrado e Service Bridge.
- **Modelo de dados do setor:** faça o trabalho fluir perfeitamente entre as equipes técnica e de atendimento ao cliente. Unifique processos na organização com o Modelo de dados do setor.
- **Service Bridge:** conecte rapidamente as experiências de compra, suporte e serviço com o Service Bridge. Capacite clientes que utilizam a ServiceNow com uma experiência de autoatendimento rica em toda a cadeia de valor.

Order Management para provedores de tecnologia

- Simplifique a escala e o gerenciamento de pedidos. Acelere o tempo para colocação no mercado e a receita com um design eficiente de processamento de pedidos, além de entrega de pedidos e integração de fornecedores.
- **Processamento de pedidos dinâmico:** simplifique a escala e o gerenciamento de pedidos. Acelere o tempo para colocação no mercado e a receita com um design eficiente de processamento de pedidos, além de entrega de pedidos e integração de fornecedores.

- **Product Catalog:** lance produtos e serviços rapidamente. Acelere o tempo para colocação no mercado com um catálogo de produtos robusto e um modelo de dados, além de processos configuráveis e reutilizáveis que exigem testes mínimos.
- **Visibilidade de pedidos:** impulse o sucesso dos clientes e o valor da vida útil. Mantenha os clientes informados com atualizações de status à medida que o pedido avança, incluindo a conclusão do pedido.

Atualizações

Atualize para a Now Platform versão San Diego hoje mesmo. Aproveite esses recursos da ServiceNow e use o que há de mais moderno.

- **Verificação de instância:** receba informações de instância críticas para atualizações mais tranquilas.
- **Upgrade Center:** visualize, gerencie e monitore atualizações com mais facilidade.
- **Automated Test Framework:** reduza o tempo da atualização automatizando testes e correções manuais.

Confira o novo **Kit de atualização da versão San Diego** disponível para o público no final de março de 2022.

* Versão da loja: recursos identificados como Versão da loja estão disponíveis para download como parte da ServiceNow® Store. Estima-se que a maioria desses recursos seja incluída como parte de uma versão futura.

** Acesso limitado: recursos identificados como Acesso limitado não estão disponíveis para o público, mas são totalmente testados e aceitos. Eles são fornecidos apenas para um número limitado de clientes pré-selecionados para avaliação. Recursos de Acesso limitado podem ser disponibilizados ao público na próxima versão da Now Platform.



© 2022 ServiceNow Inc. Todos os direitos reservados. ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now, Now Platform, e outras marcas da ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas com as quais estão associados.

servicenow.com