

Ampliar formularios con más acciones

El propósito de este laboratorio práctico es presentar el proceso de ampliar los formularios básicos con más acciones.

Los ejercicios funcionan mejor cuando tiene datos de ejemplo con los que trabajar. En función del entorno con el que trabaja, puede que quiera instalar algunos datos de ejemplo para ayudar con los ejercicios. Microsoft Power Platform le permite agregar datos de ejemplo según sea necesario. Si el entorno en el que trabaja no tiene datos de ejemplo instalados, siga los pasos de la documentación para [Agregar o quitar datos de ejemplo](#) para instalar los datos de ejemplo en su entorno.

Objetivos de aprendizaje

El objetivo de estos ejercicios es que aprenda a:

- Crear un nuevo flujo de trabajo para una tabla del caso.
- Configurar una nueva acción de flujo de trabajo para formularios básicos.
- Agregar una solicitud de usuario para una acción de flujo de trabajo.
- Aplicar un filtro condicional a un botón de acción.

Tiempo estimado para finalizar este ejercicio: de 15 a 20 minutos

Escenario

Su organización ha provisionado un sitio web de Power Pages para ampliar las capacidades de administración de casos de la aplicación Dynamics 365 Customer Service.

El negocio quiere que los clientes tengan la capacidad de poner un caso activo en espera, con los siguientes parámetros:

- Cuando un usuario del sitio web selecciona el botón, debe recibir un mensaje de confirmación.
- Solo los casos activos que aún no están en espera deben mostrar la interfaz a los usuarios del sitio web.

Para finalizar el ejercicio, complete las siguientes tareas.

1. Cree un flujo de trabajo en tiempo real para la tabla **Caso** que establezca el estado del caso en **En espera**.
2. Agregue un botón de acción de flujo de trabajo al formulario **Editar caso** existente.
3. Agregue un mensaje de confirmación.
4. Agregue criterios de filtro para mostrar el botón solo para casos activos que no están en espera.

Crear un proceso de flujo de trabajo

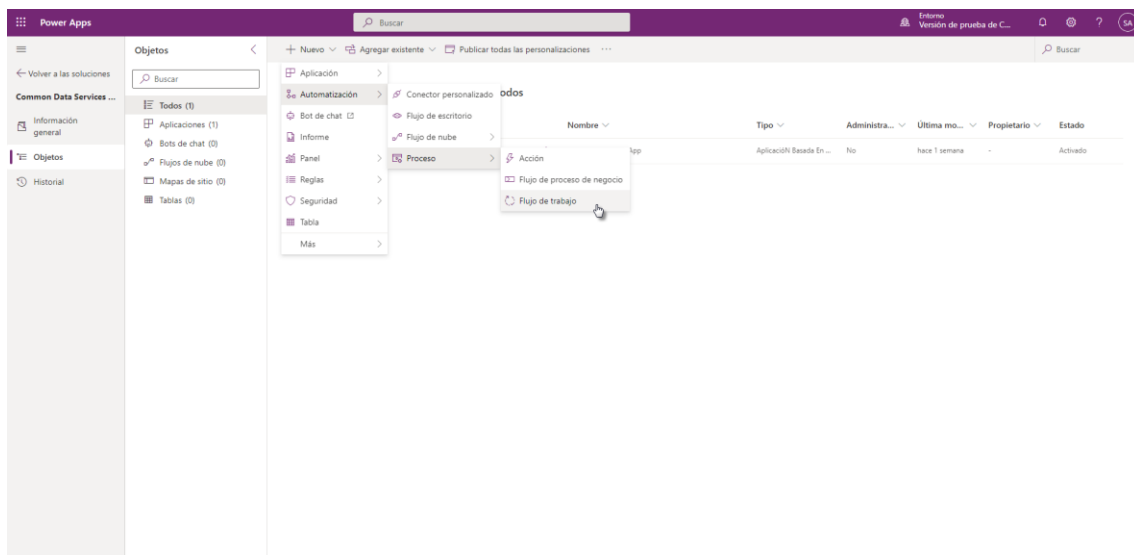
Antes de habilitar más acciones para el formulario básico, deberá crear un flujo de trabajo al que el formulario llamará. En los pasos siguientes, creará un flujo de trabajo en tiempo real para obtener comentarios visuales inmediatos sobre el formulario básico.

1. Inicie sesión en [Power Apps](#).
2. Seleccione un entorno de destino con el selector de entorno situado en la esquina superior derecha.
3. Seleccione **Soluciones**.
4. Seleccione la **solución predeterminada de Microsoft Dataverse**.

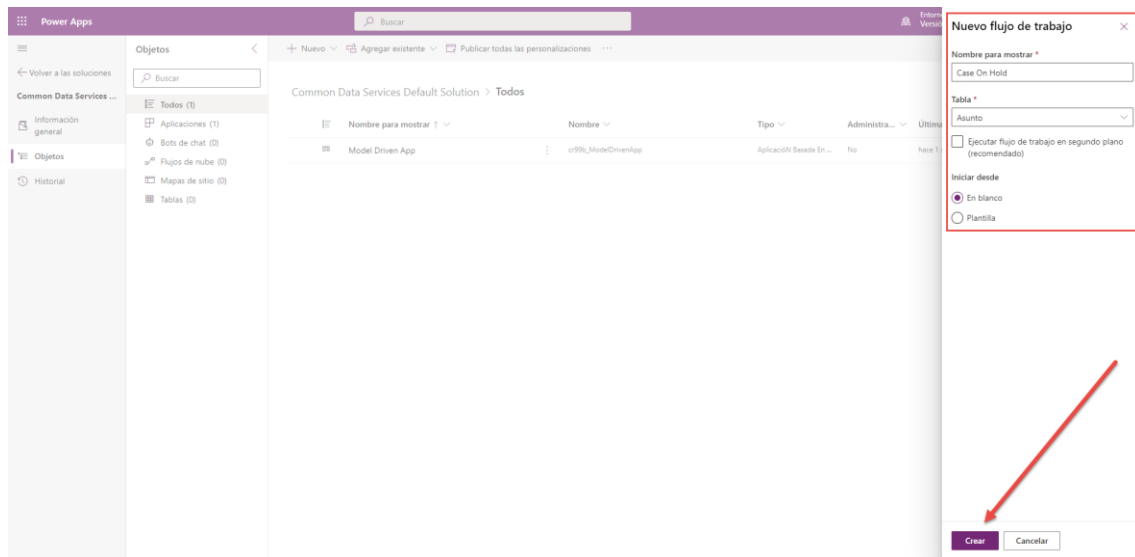
Sugerencia

Utilice la funcionalidad de búsqueda y busque **predeterminada** para localizar rápidamente la solución.

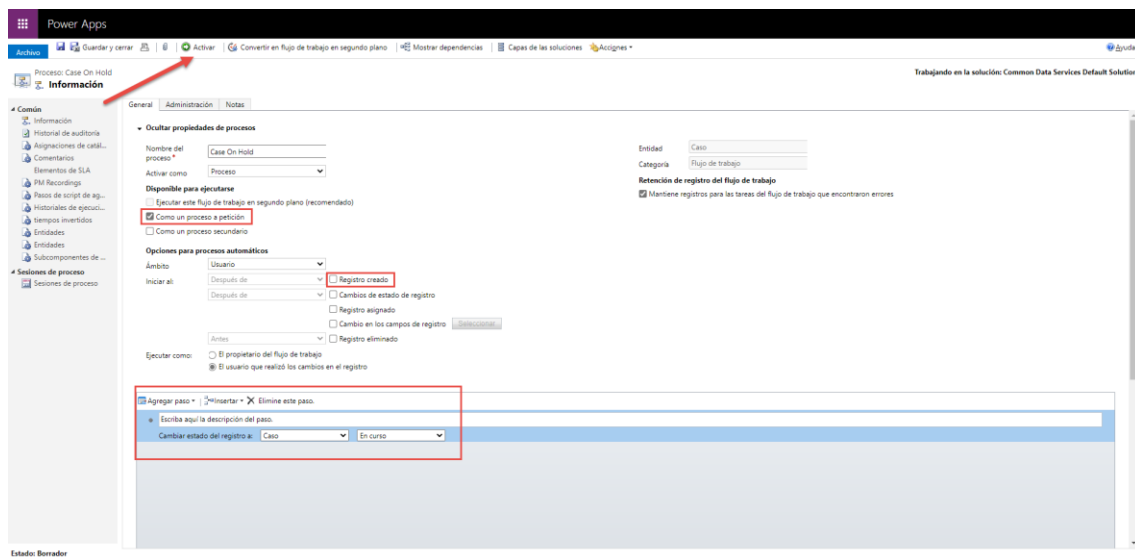
5. Seleccione **Nuevo > Automatización > Proceso > Flujo de trabajo**.



6. Introduzca los siguientes valores en el panel lateral:
 - **Nombre para mostrar:** caso En espera
 - **Tabla:** caso
 - **Ejecutar flujo de trabajo en segundo plano:** desactive esta opción
 - **Comenzar desde:** seleccione **Desde cero**
7. Seleccione **Crear**.



8. En la nueva ventana que se abre, seleccione **Como un proceso a petición**.
9. Desactive la casilla **Registro creado**.
10. Seleccione **Agregar paso > Cambiar estado**.
11. Cambie el estado de la fila a **En espera**.
12. Seleccione **Activar**.



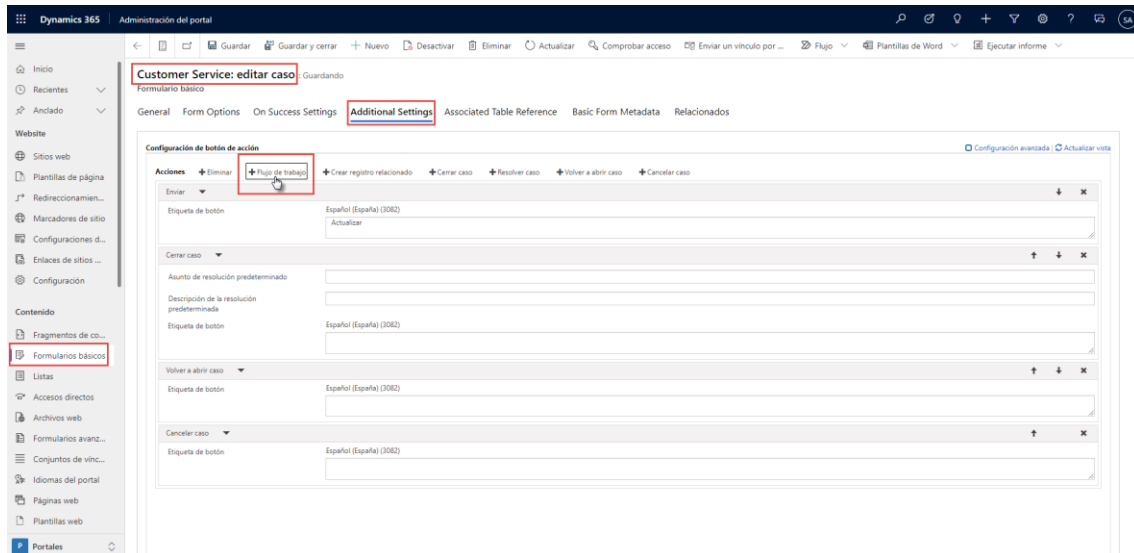
13. Seleccione **Cerrar**.

Crear un botón de acción

Después de crear el flujo de trabajo, puede agregar un botón de acción de flujo de trabajo al formulario básico del caso y configure este botón para llamar al flujo de trabajo.

1. Inicie sesión en la [página principal de Power Pages](#).
2. Seleccione el entorno que corresponda en la esquina superior derecha.

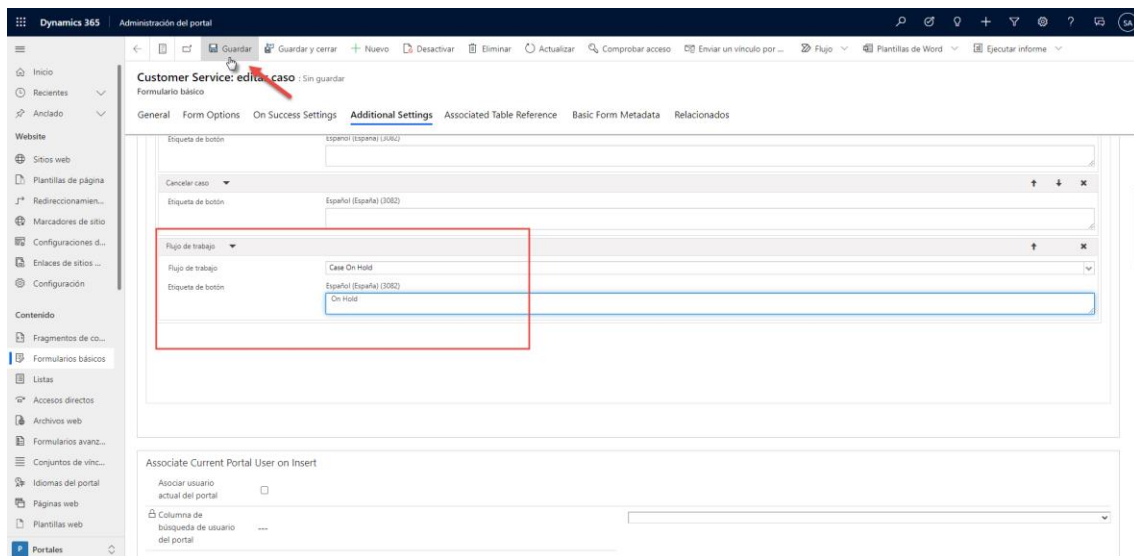
3. Seleccione el sitio web, seleccione el menú de puntos suspensivos (...) y, a continuación, **Administración del portal**.
4. En la aplicación Administración del portal, seleccione **Formularios** (también se puede llamar **Formularios básicos**).
5. Seleccione **Customer Service: editar caso**.
6. Seleccione la pestaña **Configuración adicional**.
7. Seleccione **Flujo de trabajo**.



8. Introduzca los siguientes valores para la acción **Flujo de trabajo** (es posible que deba desplazarse para localizarla):

- **Flujo de trabajo:** seleccione **Caso en espera**
- **Etiqueta de botón:** en espera

9. Seleccione **Guardar**.



10. No cierre la ventana.

Prueba

Para comprobar si su nuevo botón de acción de flujo de trabajo funciona, siga estos pasos:

1. Abra su sitio web en una nueva ventana del navegador: <https://yoursite.powerappsportals.com>.
2. Inicie sesión como cliente existente.
3. Si no tiene una cuenta de cliente, siga estos pasos en la aplicación Administración del portal:
 - a. Seleccione **Contactos**.
 - b. Seleccione **Nuevo**.
 - c. Cambie al formulario **Contacto del portal**.
 - d. Introduzca un nombre de su elección.
 - e. Seleccione **Autenticación web**.
 - f. Introduzca el nombre de usuario de su elección.
 - g. Seleccione **Inicio de sesión habilitado**.
 - h. Seleccione **Guardar**.
 - i. Seleccione **Cambiar contraseña** y, a continuación, introduzca la nueva contraseña de su elección.
 - j. Agregue el rol web **Usuarios autenticados** a la fila de contacto.
 - k. Cierre sesión como administrador del sistema.
 - l. Inicie sesión como el usuario nuevo.
4. Seleccione **Soporte** en la barra de menú superior.
5. Seleccione un caso existente. Si no hay casos, cree y guarde una nueva fila de caso.

El caso debe figurar como **Activo: en curso**.

Demande de produit question CAS-01001-D9V4X4

Pregunta activa: en curso

Numéro de dossier

CAS-01001-D9V4X4

En la parte inferior de la ventana del caso se debería mostrar el nuevo botón **En espera**.

Actualizar

🔄 Cerrar caso

✖ Cancelar caso

en espera

6. Seleccione el botón **En espera**. Aparecerá un mensaje con la afirmación "Se ha iniciado el flujo de trabajo".

La ventana se actualizará y el estado del caso cambiará a **Activo: en espera**.



Product Related Question

Pregunta

Activo – Esperando detalles

Número de caso

CAS-01000-C3G7W3

7. Desplácese hacia abajo y compruebe que el botón **En espera** siga ahí.

Mejore el botón de acción

Tener un botón de flujo de trabajo siempre visible no tiene sentido en ciertos escenarios, como para los casos deshabilitados. Puede introducir información adicional para mejorar la experiencia de usuario.

1. Cambie a la aplicación Administración del portal.
2. Seleccione **Formularios básicos**.
3. Seleccione **Customer Service: editar caso**.
4. Seleccione la pestaña **Configuración adicional**.
5. Seleccione **Ajustes avanzados** y luego busque la acción **Flujo de trabajo**.
6. Introduzca los siguientes valores:
 - **Se requiere confirmación:** sí
 - **Confirmación:** ¿confirma que desea poner este caso en espera?
7. En el cuadro **Criterios de filtrado**, copie y pegue el siguiente FetchXML:

```
<fetch>
<table name="incident" >
  <attribute name="incidentid" />
  <filter type="and" >
    <condition attribute="statecode" operator="eq" value="0" />
    <condition attribute="statuscode" operator="neq" value="2" />
  </filter>
</table>
</fetch>
```

Este FetchXML garantiza que el botón solo sea visible cuando el caso esté activo (statecode eq 0 (Active)) y la columna Razón para el estado no sea **On Hold** (statuscode neq 2 (On Hold)).

