



COS'È REQUESTS?

Abbiamo la necessità di sviluppare un applicativo su piattaforma Service Now per gestire e mettere in evidenza gli annunci dei dipendenti di un'azienda di grandi dimensioni in continua espansione e crescita.

Risulta evidente l'importanza dello sviluppo di un applicativo che possa non solo permettere di inoltrare le proposte e gli annunci dei dipendenti, ma che permetta inoltre di gestire tali richieste in maniera efficiente e che quest'ultime vengano indirizzate ai dipartimenti di competenza in maniera corretta e automatica.



OUTCOMES

La finalità principale dello sviluppo dell'applicativo Requests è sicuramente rendere il processo di inoltro delle proposte e delle richieste facile e veloce.

Tale applicativo permette lo scambio di idee tra dipendenti di tutto il mondo in un paio di click. Per i manager è utile avere una bacheca visivamente organizzata in cui compaiono tutte le richieste e quindi per loro sarà più semplice gestirle ed eventualmente metterle in atto. Per i dipendenti sarà più facile comunicare con i dipartimenti e proporre loro un'idea. In linea di massima, gli stakeholders di tale applicativo, o per lo meno quelli principali, sono i seguenti:

- **Dipendenti dell'azienda**, primi utilizzatori dell'applicativo in quanto sono loro a inoltrare le richieste, prevediamo dei forms facilmente compilabili e intuitivi
- **Management dell'azienda**, ricevitori delle richieste, dobbiamo prevedere uno slot per aggiungere dei commenti

CREAZIONE DELLE TABELLE

▼ Data Model

▼ Tables

Attività informale

Commenti

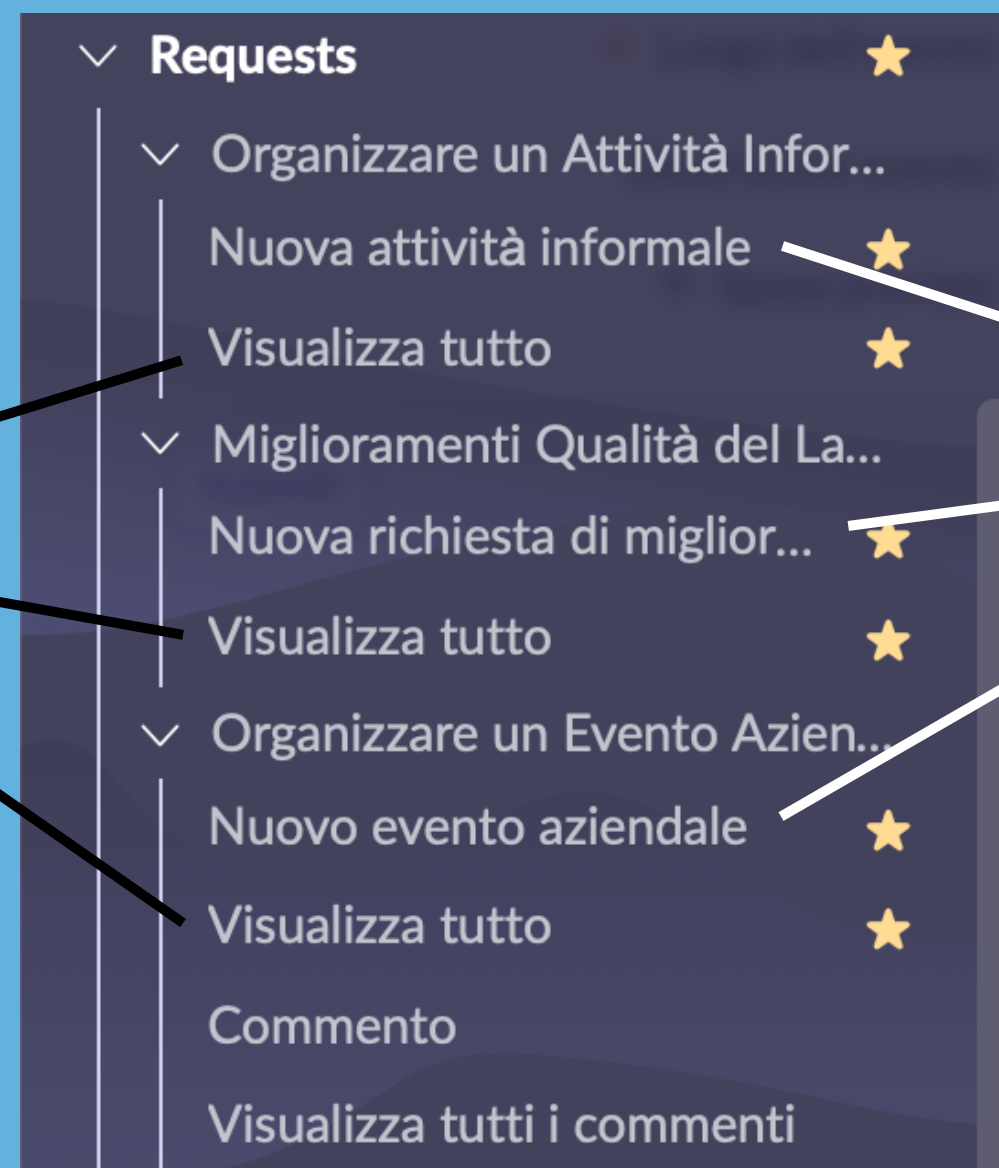
Evento Aziendale

Qualità Lavoro

Ho creato una tabella per tipologia di richiesta e inserito i *fields* specifici che dovevano comparire

MENÙ

Visualizzazione di tutti i record
(sono divisi per tipologia)



Creazione di un nuovo record
(sono divisi per tipologia)

Number: EA0001033

* Tipo di evento: Team Building

* Nome dell'evento

* Data dell'evento

* Luogo dell'evento

Descrizione evento

* Spese previste: \$ 0,00

* Organizzato da: System Administrator

Co-organizzatore

Annullata: ☒

Motivi dell'annullamento

Descrivi brevemente le motivazioni dell'annullamento

QUESTO, AD ESEMPIO, È UNO DEGLI SCRIPT IN ESECUZIONE
FA COMPARE IL FIELD "MOTIVI DELL'ANNULLAMENTO" DI TIPO
STRING NEL MOMENTO IN CUI VIENE FLAGGATA LA CASELLA
DEL FIELD "ANNULLATA"

Esempio di nuovo form per richiedere l'organizzazione di un evento aziendale

N.B.GLI ALTRI FORM RELATIVI ALLE ALTRE DUE TIPOLOGIE DI RICHIESTA SONO SIMILI

User View

<

≡

Evento Aziendale
EA0001034

Update

Delete

Number

EA0001034

* Tipo di evento

Evento Sportivo

* Nome dell'evento

Torneo di Calcio

* Data dell'evento

2022-05-26 12:00:50

* Luogo dell'evento

Campo di calcio

Descrizione evento

* Spese previste

\$

10,00

* Organizzato da

System Administrator

Co-organizzatore

Annullata

☒

Motivi dell'annullamento

Descrivi brevemente le motivazioni dell'annullamento

Admin View

<

≡

Evento Aziendale
EA0001034 View: Admin View

Update

Delete

Number

EA0001034

* Tipo di evento

Evento Sportivo

* Nome dell'evento

Torneo di Calcio

* Data dell'evento

2022-05-26 12:00:50

* Luogo dell'evento

Campo di calcio

Descrizione evento

* Spese previste

\$

10,00

* Organizzato da

System Administrator

Co-organizzatore

Annullata

☐

New Section

Created

2022-05-24 08:00:17

Updated

2022-05-24 08:00:17

Note

Created by

admin

Updated by

admin

DIFFICOLTÀ RISCONTRATE

1. A volte Service Now si buggava e la pagina andava aggiornata più di una volta per visualizzare le modifiche applicate
2. Ricordare bene le terminologie usate negli script
3. Quantità di tempo a disposizione



COSE CHE SONO ANDATE BENE

1. Le funzionalità di Service Now sono intuitive e la ricerca di nuove soluzioni non è stata difficile anche grazie alla guida online
2. Lo studio fatto nella settimana precedente ha risposto a molte delle domande che mi si ponevano davanti durante lo sviluppo dell'applicativo



Per rendere il progetto condivisibile ho creato
una repository su GitHub e l'ho caricato lì



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!