



## BUSINESS PROBLEM

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.

La creazione di un applicativo con tale scopo permetterà una più facile organizzazione delle richieste aziendali, una sburocratizzazione generale e una più rapida eventuale approvazione delle richieste. I dipendenti sono messi nella posizione di poter tranquillamente comunicare con il management esprimendo il loro modo di vedere la vita aziendale e proporre miglioramenti. A livello psicologico questo rappresenta un grande *boost* per l'umore generale dei dipendenti, che si sentono parte di una comunità in cui il loro pensiero è valido e rispettato.



## OUTCOMES

La finalità principale dello sviluppo dell'applicativo sopracitato 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

## COME REALIZZEREMO L'APPLICATIVO?

L'applicativo prevederà 3 voci di menù: una per ogni tipologia di richiesta che l'utente può inoltrare (Organizzazione evento aziendale, miglioramento qualità del lavoro, organizzazione attività informale).

Ciascuno di questi *module* prevede dei Field differenti, come specificato nell'elenco sottostante, tali *fields* prevedono un nome e una tipologia diversa in base alla loro funzione all'interno del *form*.

Tale elenco verrà utilizzato come guida per creare successivamente la tabella dell'applicativo. Tra parentesi vengono indicate le tipologie di field da utilizzare.

### Elenco 1

#### Module Numero 1

##### **ORGANIZZAZIONE EVENTO AZIENDALE**

- Nome dell'evento (string)
- Organizzato da (reference alla tabella [user\_sys])
- Data (date)
- Tipo di evento (choice) Le choice saranno team building, evento sportivo, svago, altro
- Annullata (choice) (Le choice saranno Si, No)
- Motivi dell'annullamento (string)
- Co-organizzatore (reference alla tabella [user\_sys])
- Luogo evento (string)
- Spese previste (currency)

#### Module Numero 2

##### **MIGLIORAMENTO QUALITA' DEL LAVORO**

- Tipologia di proposta (choice) Le choice saranno migliorare assets, migliorare la comunicazione tra i dipartimenti, altro
- Stato della proposta (choice) Le choice saranno approvata, pending o non approvata
- Richiesta promossa da utente (reference alla tabella [user\_sys])
- Descrizione (string)
- Approvata da (reference alla tabella [user\_sys])

#### Module Numero 3

##### **ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ INFORMALE**

- Tipologia (choice) (Le choice saranno pizzata, weekend fuori, gita, altro)
- Richiesta promossa da utente (reference alla tabella [user\_sys])
- Richiede quota partecipativa? (choice) (Le choice saranno Si, No)
- Quota partecipativa (currency)
- Numero massimo di partecipanti (integer)
- Data (date)
- Annullata (choice) (Le choice saranno Si, No)

## FASE 1: CREATE NEW APPLICATION

Per prima cosa creeremo l'applicazione dal tool *System Application Studio*.

Il nome dell'applicativo sarà *RICHIESTE*.

Il logo dell'applicativo sarà il seguente:



A questo punto definiamo i *ROLES*, ossia i ruoli degli utenti che utilizzeranno l'applicativo. Inizialmente prevediamo 2 ruoli: uno di *user* tradizionale (il dipendente che inoltra la richiesta), uno di *admin* (amministratore dell'applicativo).

In questo caso i *roles* saranno creati ad hoc e non li prenderemo da quelli preesistenti.

Ci troveremo due ruoli distinti cui successivamente assegneremo diverse possibilità di movimento e dunque differenti modalità di visualizzazione e interazione con l'applicativo *Requests*.

## FASE 2: CREATE NEW TABLE

A questo punto dobbiamo definire la tabella da cui partire e iniziare a sviluppare effettivamente l'applicativo.

Non faremo riferimento a tabelle preesistenti, bensì ne creeremo una da zero personalizzandola in base ai campi che ci servono.

In particolare la tabella dovrà contenere tutti i field che ci serviranno per l'implementazione dei *modules*, sulla base dei tre tipi di richieste che l'utente può inoltrare al management. (vedi *Elenco 1*)

Per semplicità di utilizzo, le tabelle create saranno 3, ciascuna farà riferimento a un tipo di richiesta diversa e conterrà i fields che servono alla compilazione della richiesta selezionata.

La scelta di creare tre tabelle differenti sta nel fatto che le richieste possono essere di tre tipologie e ogni richiesta ha delle esigenze, in termini di *fields*, diverse.

## FUNZIONALITÀ E DETTAGLI

Il menù dell'applicazione prevederà due voci per tipologia di richiesta, per un totale di 6 voci; nello specifico una voce di menù permetterà di inviare una richiesta, l'altra permetterà di visualizzare tutte le richieste inviate dagli utenti.

I Link Type utilizzati saranno dunque *New Record* e *List of Records*, utilizzando come tabella di riferimento quella specifica della tipologia di richiesta che stiamo inoltrando (Evento Aziendale, Attività Informale, Miglioramento della qualità).

Ogni *New Record*, indipendentemente della tipologia, prevede due tipi di view: una destinata all'utilizzo da parte dell'utente che prevederà tutti i campi specificati nell'**Elenco 1** e un'altra view per l'admin dell'applicativo che, oltre a visualizzare tutti i campi della view utente, prevede dei fields utili alla gestione della richiesta (Created, Created By, Updated, Updated By, Comments).

### - Organizzazione evento aziendale

#### New Record

E' stato implementato uno script *onLoad* nel campo Organizzato da che inserisce automaticamente l'utente che sta inviando la proposta.

E' stata implementata una Business Rule che rende impossibile settare la data dell'evento nel passato oppure oltre i 30 giorni.

E' stata aggiunta una UI Policy che aggiunge il field Motivazione Annullamento nel caso in cui venga selezionata la casella di Annullata.

### - Miglioramento Qualità del Lavoro

#### New Record

E' stato implementato uno Script *onLoad* nel campo Richiesta da che inserisce automaticamente l'utente che sta inviando la proposta.

### - Organizzazione Attività Informale

#### New Record

E' stato implementato uno Script *onLoad* nel campo Richiesta da che inserisce automaticamente l'utente che sta inviando la proposta.

E' stata implementata una Business Rule che rende impossibile settare la data dell'evento nel passato oppure oltre i 20 giorni.

E' stata aggiunta una UI Policy che aggiunge il field Motivazione Annullamento nel caso in cui venga selezionata la casella di Annullata.

## SEZIONE COMMENTI

Alla fine dell'applicativo si è implementato un form per fornire dei feedback in merito alle attività realizzate. Tale form contiene i seguenti elementi:

- Titolo del commento
- Oggetto del commento
- Indice di gradimento
- Tipologia dell'attività di riferimento