

# Workshop Creator Workflows

Gestão de Casos de Teletrabalho - Nível 1

**servicenow**

# Table of contents:

## 1. Visão Geral do App Engine

- O que é a ServiceNow?

- Compreendendo os Papéis dos Usuários da ServiceNow

# 1. Visão Geral do App Engine

---

Toda organização enfrenta o desafio de responder rapidamente às necessidades de seus clientes. Isso é mais fácil de dizer do que fazer, já que a maioria das plataformas de desenvolvimento de aplicativos exige uma curva de aprendizado acentuada antes de se tornar produtiva. O ServiceNow App Engine Studio elimina a complexidade da construção de aplicativos, permitindo que mais pessoas participem e se concentrem na resolução de problemas de negócios em vez de escrever código. É aqui que o **App Engine** entra em cena, oferecendo um conjunto de capacidades para impulsionar sua jornada de desenvolvimento.

**App Engine** inclui:

- **App Engine Studio (AES):** Um ambiente de criação de aplicativos projetado para capacitar usuários de todos os níveis de habilidade a aproveitar todo o potencial da Now Platform para criar e gerenciar seus aplicativos. Não é necessário ter experiência prévia em codificação ou desenvolvimento de aplicativos.
  - **Mais Informações:**  
[Documentação do Produto: Construir aplicativos usando o App Engine Studio](#)
- **App Engine Management Center (AEMC):** Uma ferramenta essencial para Administradores da Plataforma ServiceNow para supervisionar e gerenciar solicitações do App Engine Studio (AES), implantações, aplicativos e desenvolvedores colaborativos em uma instância de produção. O AEMC simplifica todo o processo de desenvolvimento de aplicativos, desde a recepção até a produção.
  - **Mais Informações:**  
[Documentação do Produto: Gerenciar o desenvolvimento de aplicativos usando o App Engine Management Center](#)

Na ServiceNow, acreditamos em não apenas entregar soluções, mas também em capacitar você a criar as suas próprias, adaptadas às suas necessidades empresariais únicas. Vamos embarcar juntos nessa jornada de inovação e eficiência!

## O que é a ServiceNow?

Bem-vindo ao mundo da ServiceNow, onde a transformação digital encontra a eficiência sem costura. A ServiceNow é mais do que apenas uma empresa; é uma força revolucionária no mundo dos Aplicativos Empresariais. No coração de nossas soluções está a Now Platform, um robusto ecossistema em nuvem que tem impulsionado a inovação por quase duas décadas. Ao contrário de muitos provedores de nuvem, lidamos com tudo internamente, desde a gestão da infraestrutura até backups de dados e redundância de rede.

A ServiceNow, a empresa, oferece uma ampla gama de aplicativos pré-construídos atendendo a TI, Atendimento ao Cliente, Recursos Humanos e muito mais, todos integrados de forma contínua com a Plataforma ServiceNow. Quando um cliente investe em um de nossos aplicativos, ele não adquire apenas uma solução, mas também se torna parte de nosso ecossistema. Chamamos o espaço de trabalho único de cada cliente dentro de nossa plataforma de "instância".

## Compreendendo os Papéis dos Usuários da ServiceNow

A ServiceNow é uma plataforma versátil com diversos papéis de usuário, cada um desempenhando uma parte única em seu ecossistema. Esses papéis abrangem uma variedade de personas, cada uma contribuindo para a funcionalidade e valor da ServiceNow:

- **Solicitantes / Usuários Finais**
  - Esses usuários interagem com a ServiceNow para solicitar bens ou serviços, geralmente através de um portal amigável ou de um aplicativo móvel.
- **Atendentes / Agentes**
  - Atendentes, frequentemente chamados de agentes, são os usuários responsáveis por lidar e resolver tíquetes ou casos. Eles auxiliam os solicitantes em suas necessidades de serviço.
- **Administrador da Plataforma / Administrador do Sistema**
  - Administradores da plataforma ou administradores do sistema desempenham um papel crucial na manutenção da estabilidade e segurança de uma instância da ServiceNow. Eles supervisionam o bem-estar geral da plataforma.
- **Desenvolvedor Profissional / Desenvolvedor Low-Code / Desenvolvedor Distribuído / Desenvolvedor Delegado / Desenvolvedor Cidadão**
  - A ServiceNow atende a um espectro de desenvolvedores, desde profissionais experientes (Desenvolvedores Profissionais) até aqueles que utilizam capacidades low-code. Isso inclui desenvolvedores distribuídos e delegados, que ampliam as capacidades da plataforma. Além disso, desenvolvedores cidadãos, que podem não ter formação tradicional em codificação, também contribuem para personalizar e aprimorar a ServiceNow.

Esses papéis distintos colaboram dentro do ecossistema ServiceNow, garantindo que a plataforma atenda de forma eficaz a uma ampla gama de necessidades organizacionais.