

Workshop Creator Workflows

Gestão de Casos de Teletrabalho - Nível 2

servicenow®

Table of contents:

- Visão Geral
 - Introdução
 - Durante o laboratório, você se concentrará em:
 - Bônus:
- 2. Lista de Verificação para Decolagem 
 - Vamos garantir que você tenha tudo o que precisa para começar.
- Importar o Aplicativo de Teletrabalho
 - Passos para Importar o Aplicativo
 - Aqui estão esses passos em detalhes:
- Passo 1 - Vá para 'Retrieved Update Sets'
- Passo 2 - Importar Update Set
- Passo 3 - Fazer o Upload do Update Set
- Passo 4 - Encontrar o registro Estado = 'Loaded'
- Passo 5 - Visualizar Update Set
- Passo 6: Se houver erros. Se não houver erros, vá para o Passo 7
- Passo 7 - Confirmar Update Set
- Passo 8 - Abrir o App Engine Studio
- Create People Finder Spoke
 - Abrir o Flow Designer para usar o Spoke Generator para criar a Integração People Finder
 - Bônus: Explore Mais o Spoke Generator
- Criar Tabela de Decisão para Condições de Aprovação Automática
 - Voltar ao App Engine Studio para Construir a Tabela de Decisão
 - Bônus
- Modificar o Fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho
 - Abrir o Fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho e adicionar nossas mudanças
 - Bônus
- Adicionando um Playbook ao Espaço de Trabalho
 - Etapas para Adicionar um Playbook
 - Vamos Começar
 - 1. Desenhe Seu Playbook no Process Automation Designer
 - 2. Adicionar Estágios
 - 3. Adicionar Atividades
 - Adicionando Atividade 1
 - Adicionando o Primeiro Estágio
 - Adicionando o Segundo Estágio
 - Na Coluna 1, Completude da Solicitação, vamos adicionar 3 atividades
 - Faça uma Pausa: Explore a Tela de Atividade
 - De Volta ao Laboratório e Adicionando a Atividade 1
 -
 - Sinta-se à vontade para fazer uma pausa e testar seu processo como fizemos anteriormente

-
- - Pronto! Quando o botão 'Salvar' no canto superior direito estiver desativado, você pode fechar esta aba e agora testaremos em seu espaço de trabalho.
-
- Record Producer
 - Criando 2 Novos Campos na Tabela de Casos de Teletrabalho
 - Em seguida, adicionaremos 2 novas perguntas ao nosso record producer
 - Em seguida, precisamos confirmar se temos o gerente correto
 - Bônus: por conta própria, adicione um comportamento para que a pergunta 'Manager' seja obrigatória se estiver vazia!
 - Em seguida, queremos auto-preencher a pergunta 'Requested For' com quem está preenchendo o formulário. Para isso, precisamos ir para o Design Studio, encontrar a variável e adicioná-la à aba padrão com uma linha de código.
 - Terminamos com o Design Studio, você pode fechar esta aba do navegador e voltar para a sua página inicial do Telework App.
 - Alterando o fluxo para trabalhar com esses novos campos
 - Há outros campos que você precisa alterar? Às vezes, as pessoas usam o nome de opened_by no corpo do e-mail. Se você fez isso, certifique-se de alterar também.
 - Agora, você pode testar e garantir que tudo está funcionando –
- É isso!!
 - Se precisar alterar como as variáveis respondem, use o Dev Studio. Sempre há um lugar para scripting – seja uma linha de código simples ou algo mais complexo que use um script include, tudo está lá. (Esse também é um lugar onde o GenAI pode ajudar a acelerar as coisas!)
- Portal: Branding
 - Passos
- Notas
- Portal: Add a Widget
 - Passos
- Notas
- Portal: Create a Widget
 - Passos
- Notas
- Visão Geral
 - Ajuda dos Administradores do App Engine
 - Refinar os controles de acesso
 - Atribuir o papel a Abel
 - Abrir o usuário Abel
 - Vamos testar
- Conclusão
- Valorizamos Seu Feedback!
 - Ajude-nos a Melhorar Sua Experiência de Aprendizado
 - Por que Seu Feedback é Importante:

- Confidencial e Anônimo:
- CHANGELOG
 - History
- Download Lab Guide PDF

Visão Geral

Introdução

Nesta sessão, vamos ampliar nosso Workshop de Inovação em Low-Code App Engine anterior para explorar capacidades adicionais da plataforma ServiceNow. Este exercício tem como objetivo capacitar você com técnicas avançadas de desenvolvimento, transformando a forma como você percebe e utiliza aplicativos de processo. Se você participou dos nossos workshops anteriores ou está familiarizado com os conceitos básicos e ansioso para aprimorar suas habilidades, este workshop é feito sob medida para você.

Durante o laboratório, você se concentrará em:

- **Flow Designer:** Aprender técnicas de integração fáceis.
- **Form Intelligence:** Melhorar o formulário de solicitação para torná-lo mais inteligente.
- **Portal Branding:** Melhorar a experiência do usuário.

Bônus:

- **Segurança do Aplicativo:** Torná-lo acessível apenas às pessoas certas.
- **Brainstorming:** Discutir novas maneiras de aprimorar seus aplicativos.

Vamos avançar para o próximo nível de desenvolvimento de aplicativos!

2. Lista de Verificação para Decolagem



Bem-vindo à próxima fase do nosso workshop! Esta sessão, que se estende por dois dias, baseia-se no trabalho que você fez anteriormente na criação do aplicativo de Gerenciamento de Casos de Teletrabalho. Alguns de vocês podem ter desenvolvido esse aplicativo durante a sessão de ontem, enquanto outros podem tê-lo criado em um workshop anterior. Independentemente de quando você o construiu, começaremos garantindo que todos tenham o mesmo aplicativo fundamental.

Vamos garantir que você tenha tudo o que precisa para começar.

Antes de iniciar os exercícios do laboratório, você deve ter o seguinte:

- Uma URL e credenciais da instância ServiceNow.
- Baixe o pacote de arquivos do laboratório: [Telework_Lab_Files.zip](#) (Clique com o botão direito e selecione 'Salvar link como...')
- Extraia o arquivo `Telework_Lab_Files.zip`:
 -  **Usuários do MacOS:**
 - Clique com o botão direito no arquivo `Telework_Lab_Files.zip`.
 - Escolha "Extrair Tudo" ou "Abrir com o Utilitário de Arquivo" (a opção exata pode variar dependendo da versão do macOS).
 - Os arquivos serão extraídos para uma pasta chamada `Telework_Lab_Files`.
 -  **Usuários do Windows:**
 - Clique com o botão direito no arquivo `Telework_Lab_Files.zip`.
 - Selecione "Extrair Tudo".
 - Na caixa de diálogo que aparece, escolha onde deseja que os arquivos sejam extraídos ou use o local padrão.
 - Clique em "Extrair" para descompactar os arquivos na pasta especificada.

Após a extração, a pasta `Telework_Lab_Files` deve conter os seguintes arquivos:

- `Telework_Case_Management_v1.0.5.xml`
- `people finder.png`
- `Portal_Background.png`
- `SHIELD_Logo.png`

Importar o Aplicativo de Teletrabalho

Neste exercício, aprenderemos como importar um aplicativo com escopo existente usando um Update Set ou um arquivo XML. Este aplicativo foi criado no laboratório 101, Gerenciamento de Casos de Teletrabalho.

Passos para Importar o Aplicativo

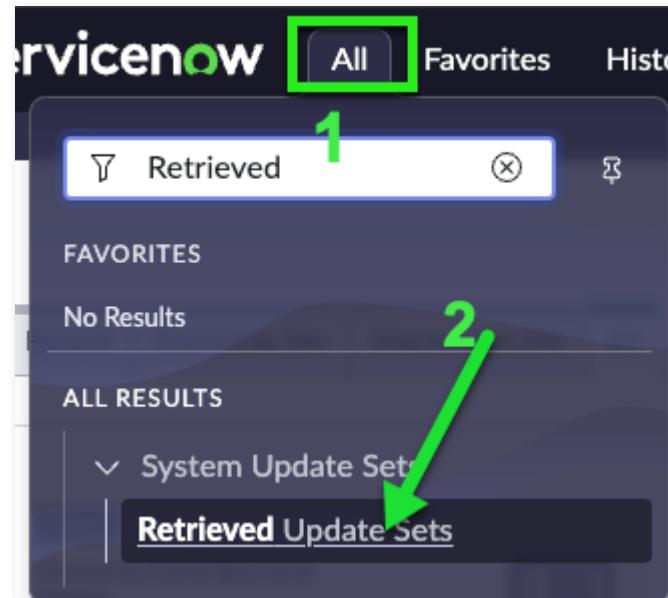
1. Vá para 'Retrieved Update Sets'
2. Role até 'Related Links' e clique em 'Import Update Set from XML'
3. Faça o Upload do Update Set
4. Encontre o registro que você acabou de importar: Estado = 'Loaded'
5. Visualizar Update Set
6. Aceitar/Pular Atualizações Remotas
7. Confirmar Update Set

Aqui estão esses passos em detalhes:

Passo 1 - Vá para 'Retrieved Update Sets'

1. Vá para All

2. Em seguida, sob 'System Update Sets', vá para: **Retrieved Update Sets**



Passo 2 - Importar Update Set

1. Role até o final da lista
2. Clique no link relacionado: [Import Update Set from XML](#)

All > Class = Retrieved Update Set

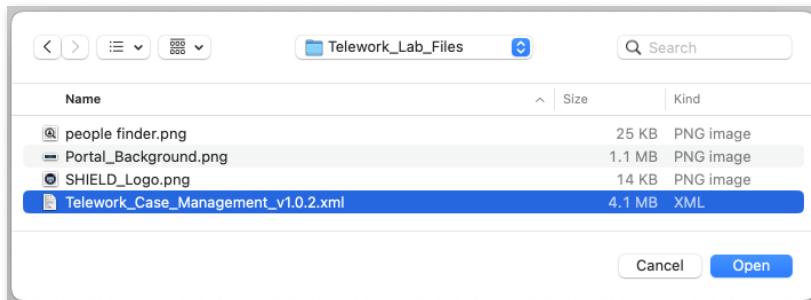
Name	Application	State	Update source
ASC - HR standard ticket fix widgets	Employee Center Core	Committed	(empty)
ASC Enhancements - Vancouver	Human Resources: Core	Committed	(empty)
Automate_Asset	Global	Committed	(empty)
Automate_Installs	Global	Committed	(empty)
Automate_SeperationField_Mapping	Global	Committed	(empty)
Automation Center delete log util	Automation Center	Committed	(empty)

Related Links

Import Update Set from XML

Passo 3 - Fazer o Upload do Update Set

1. Clique em 'Choose File'
2. Encontre e escolha o arquivo que você baixou anteriormente "Telework Case Management...xml"



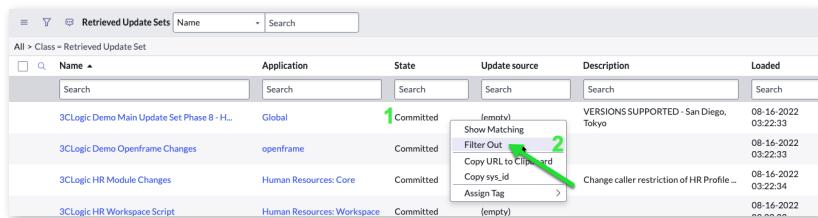
3. Clique em 'Upload'



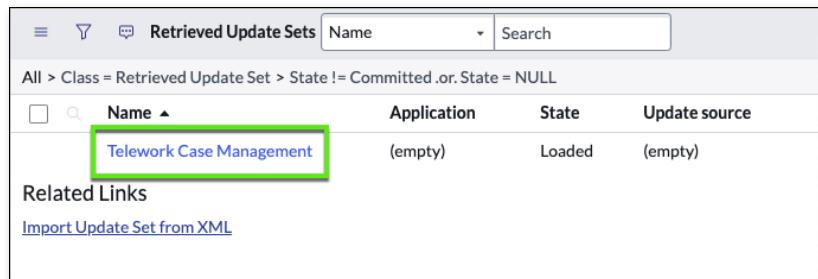
Passo 4 - Encontrar o registro Estado = 'Loaded'

- Clique com o botão direito em 'Committed' (qualquer registro)

- Escolha "Filter Out"

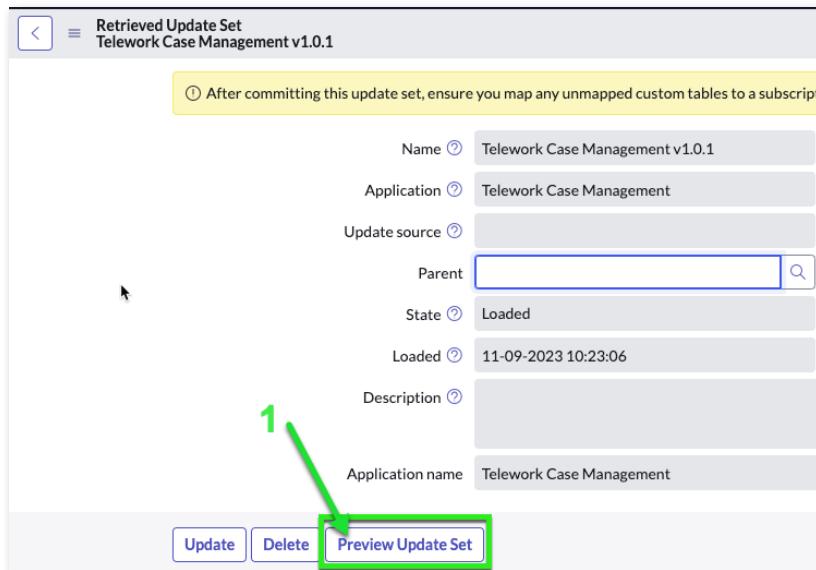


- Clique no update set recuperado "Telework Case Management..."



Passo 5 - Visualizar Update Set

1. Clique em 'Preview Update Set'



2. Acompanhe a barra de progresso...até 100%

3. Clique em 'Close' (podem haver erros, então está ok se disser 'Failed')



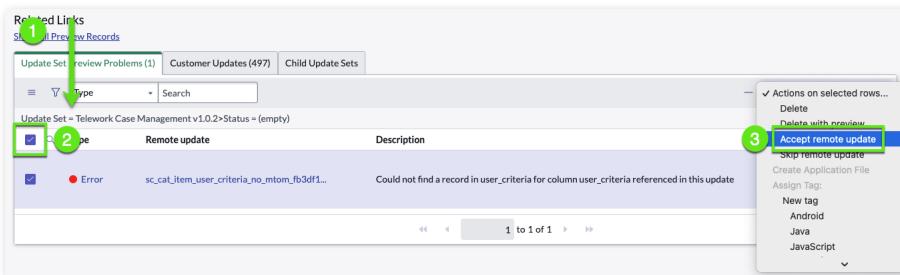
Passo 6: Se houver erros. Se não houver erros, vá para o Passo 7

Para mais informações sobre update sets e uso das diferentes opções, aqui estão alguns links úteis:

[ServiceNow Update Sets](#)

[Guia Completo de Update Sets](#)

1. Role até as listas relacionadas
2. Selecione 'All' os registros em 'Update Set Preview Problems'
3. Expanda a caixa de opções 'Actions on selected rows'
4. Clique em 'Accept Remote Update'



Passo 7 - Confirmar Update Set

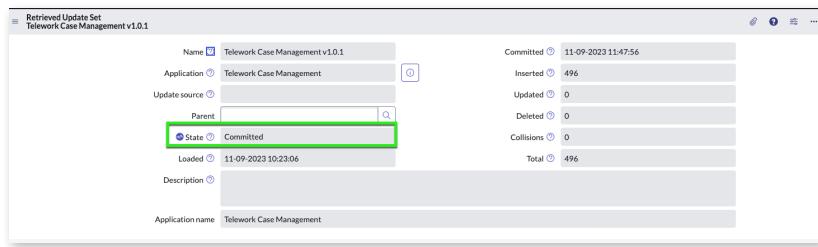
1. Clique em 'Commit Update Set'



- Clique em Close



- Agora você deve ver que o aplicativo foi importado com sucesso:



Passo 8 - Abrir o App Engine Studio

- Clique no logotipo do ServiceNow para ir para a página inicial



- Clique no botão Click here to open App Engine Studio

The screenshot shows the ServiceNow interface with the title 'Creator Workflow Labs' at the top. Below it, a message says 'Ready to learn something new?'. There are two main buttons: a dark blue button on the left labeled 'Click here to open the Lab Guide website' and a green button on the right labeled 'Click here to open App Engine Studio'. Below these buttons, smaller text reads: 'Your lab instructor will tell you which Lab Guide to follow.' and 'Ask your instructor if you need a PDF copy of the Lab Guide.' At the bottom of the page, a dark footer bar contains the text 'Copyright © 2023 ServiceNow'.

Parabéns!

Você concluiu a importação do aplicativo de Gerenciamento de Casos de Teletrabalho.

Continue no App Engine Studio para encontrar seu aplicativo - Gerenciamento de Casos de Teletrabalho.

Create People Finder Spoke

Um *spoke* é um aplicativo escopado contendo conteúdo do Flow Designer dedicado a um aplicativo ou tipo de registro específico. Isso inclui integrações que conectam sistemas ou serviços externos com a plataforma ServiceNow. Ao utilizar *spokes*, as organizações podem estender as capacidades de sua instância ServiceNow e integrá-la com uma ampla gama de ferramentas e serviços externos, melhorando a automação, colaboração e eficiência em suas operações de TI e processos de negócios.

[Clique aqui para saber mais sobre Spokes.](#)

O Spoke Generator permite aos usuários criar *spokes* personalizados para integrar o ServiceNow com sistemas ou serviços externos. Ele fornece uma interface gráfica e um conjunto de ferramentas para simplificar o processo de construção, configuração e implantação de *spokes* adaptados a cenários específicos de integração.

[Clique aqui para saber mais sobre Spoke Generator.](#)

Vamos criar uma integração reutilizável com a API Open de People Finder do departamento financeiro, para que possamos acessar esses dados em nosso fluxo principal.

Abrir o Flow Designer para usar o Spoke Generator para criar a Integração People Finder

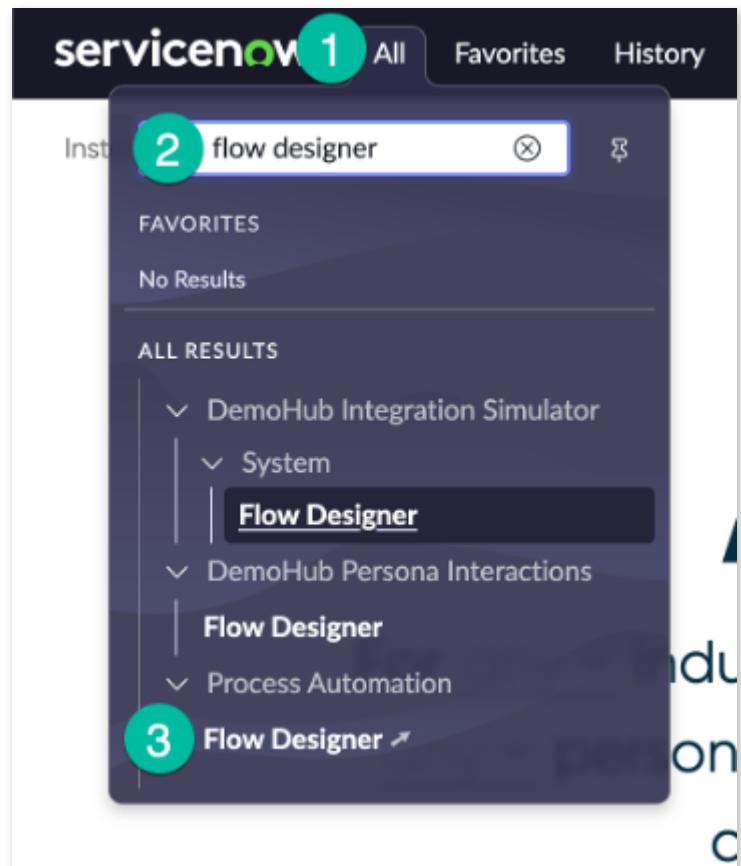
1. Vá para a guia com a Página Inicial do Admin do ServiceNow (seu título pode ser diferente).



2. Abra o Flow Designer no menu All

1. Clique no menu All
2. Procure por "flow designer"

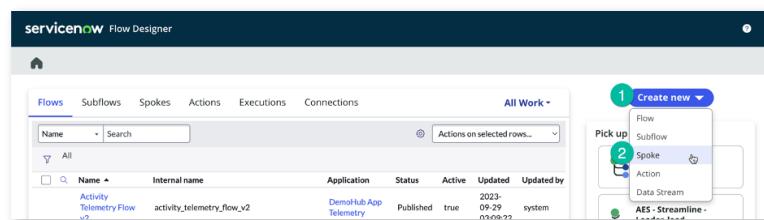
3. Clique em: Process Automation > Flow Designer



3. Crie um Novo Spoke

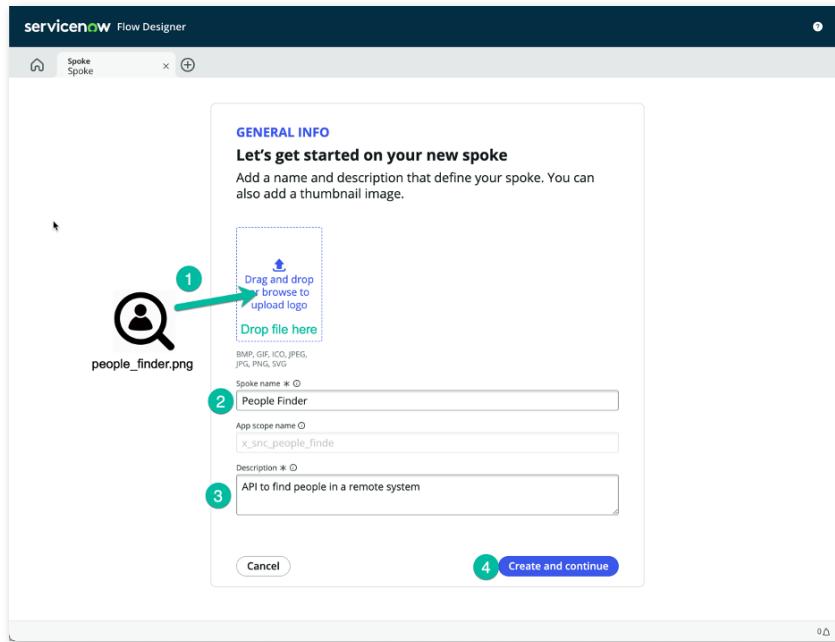
1. Clique em **Create new ▾**

2. Clique em "Spoke"



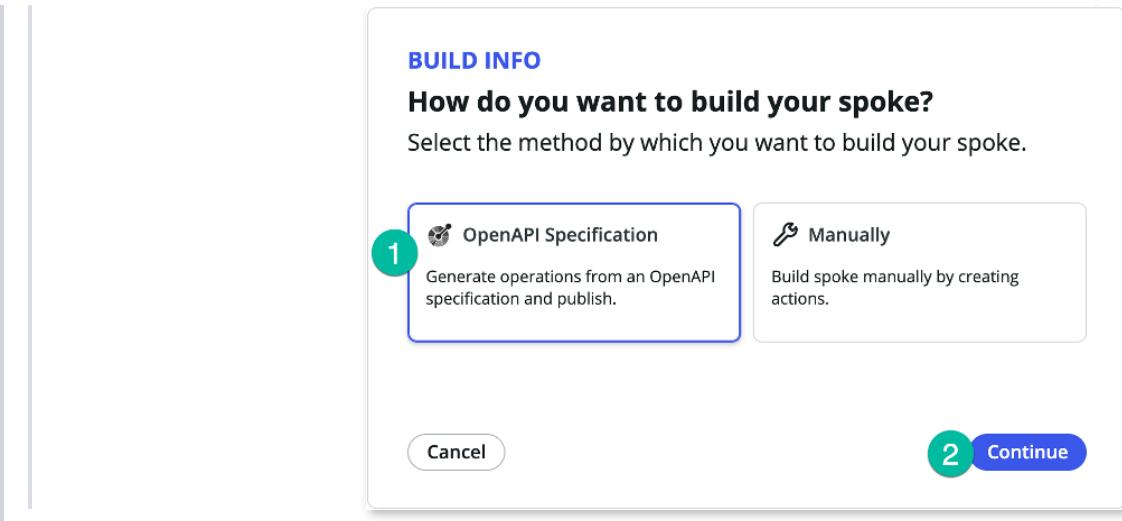
4. Configure as Informações Gerais para o Spoke (💡 clique duas vezes para selecionar, copiar e colar no formulário).

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Arraste e solte o ícone na pasta de arquivos telework_lab que baixamos anteriormente	people_finder.png
2	Nome do Spoke (o nome do escopo do aplicativo será preenchido automaticamente)	People Finder
3	Descrição	API para encontrar pessoas em um sistema remoto
4	Clique no botão Create and continue .	



5. Especifique como queremos construir nosso Spoke

1. Selecione OpenAPI Specification
2. Clique em **Continue**



6. Para a origem OpenAPI, clique em **Import new**

BUILD INFO
Choose OpenAPI source and a connection alias
You can choose or add a new OpenAPI source and connection alias.

OpenAPI source *

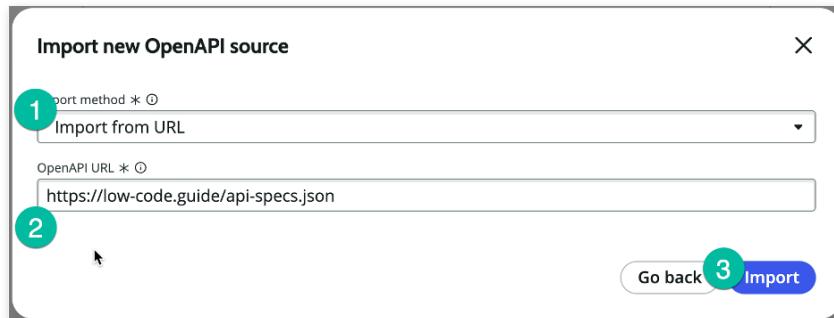
Connection alias *

Cancel Previous Generate operations

7. Preencha o formulário com os seguintes valores (💡 clique duas vezes para selecionar, copiar e colar no formulário).

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Método de importação	Import from URL
2	URL OpenAPI	https://low-code.guide/api-specs.json

	Nome do Campo	Valor do Campo
3	Clique no botão Import .	



8. Para o alias de conexão, clique em **Create new**

BUILD INFO

Choose OpenAPI source and a connection alias

You can choose or add a new OpenAPI source and connection alias.

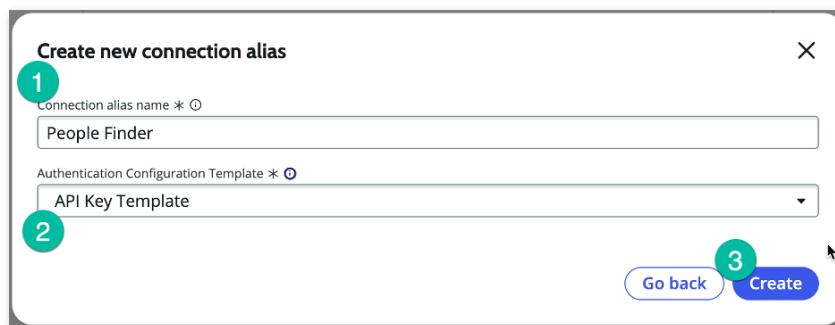
OpenAPI source * ⓘ
Low Code User API - latest Import new

Connection alias * ⓘ Create new 

Cancel Previous Generate operations

9. Preencha o formulário com os seguintes valores (💡 clique duas vezes para selecionar, copiar e colar no formulário).

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Nome do alias de conexão	People Finder
2	Template de Configuração de Autenticação	API Key Template
3	Clique no botão Create .	



10. Para continuar, clique no botão **Generate operations**

BUILD INFO

Choose OpenAPI source and a connection alias

You can choose or add a new OpenAPI source and connection alias.

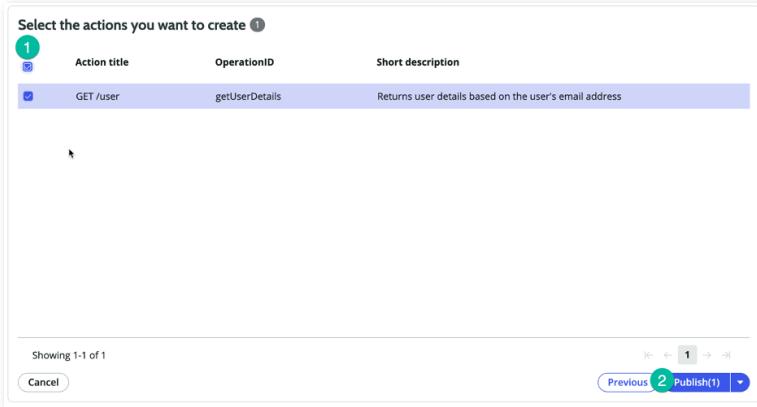
OpenAPI source * ⓘ
Low Code User API - latest Import new

Connection alias * ⓘ
People Finder Create new

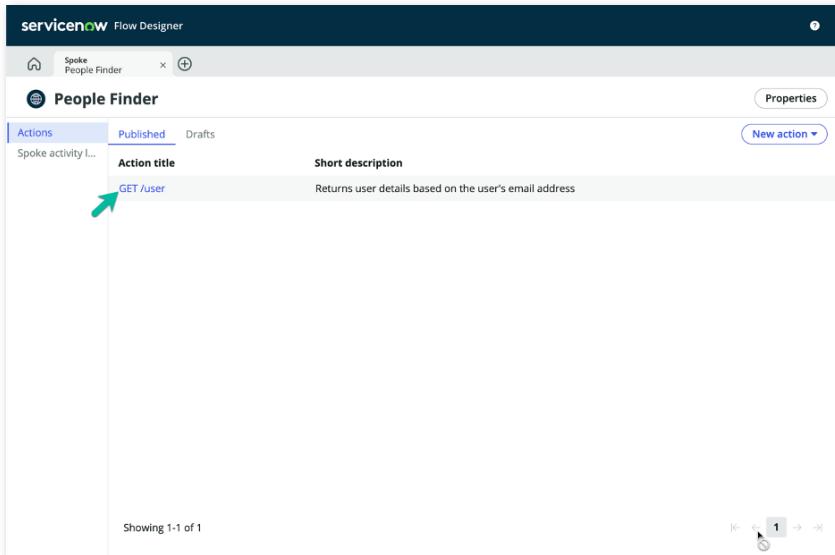
[Cancel](#) [Previous](#) [Generate operations](#)

11. Selecione as ações que deseja criar

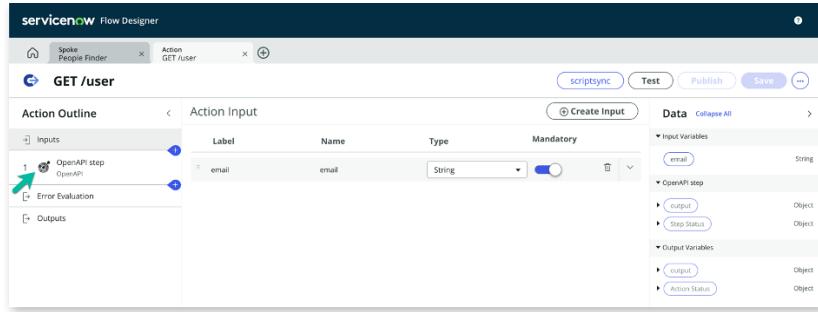
1. Selecione todas as ações
2. Clique no botão **Publish(1) | ▼**



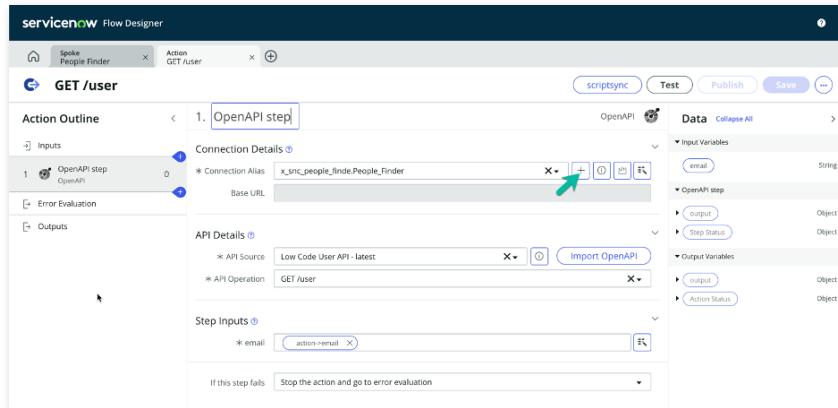
12. Clique no link "GET /user" para visualizar a ação que acabamos de criar



13. Antes de podermos testar e usar nosso spoke, precisamos definir a URL Base para a Conexão.
Clique para expandir a etapa OpenAPI



14. Clique no sinal de mais ao lado do Alias de Conexão



15. Configure a Conexão HTTPs(s) (💡 clique duas vezes para selecionar, copiar e colar no formulário).

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Nome	People Finder
2	Alias de conexão	x_snc_people_finde.People_Finder
3	URL de Conexão	https://low-code.guide/api
4	Clique no botão Submit .	

HTTP(s) Connection
New record

1 * Name Credential

Active Domain

A connection alias resolves your connection and credential at runtime. Only one Connection is active per Connection Alias at a time. [More Info](#)

2 Connection alias

Manually enter your connection URL or use the URL builder to build the connection string. [More Info](#)

URL builder

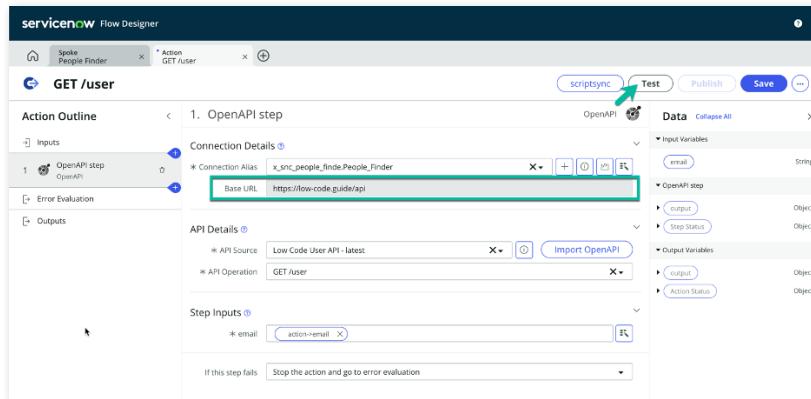
3 Connection URL

Use MID server
Connection timeout

4

16. A URL Base agora deve estar preenchida.

Clique no botão **Test**

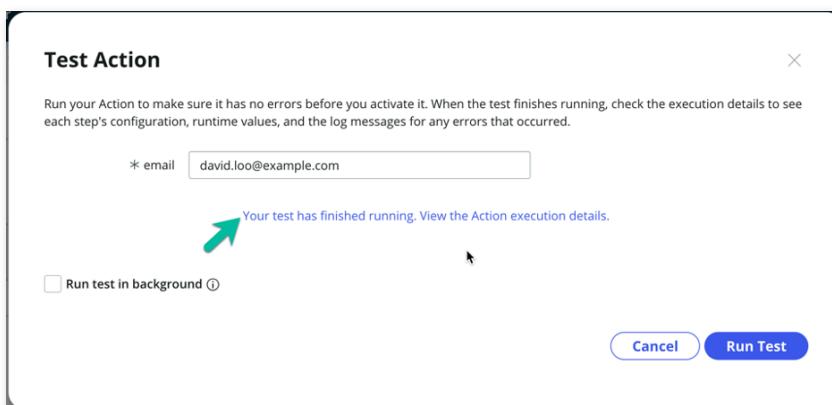


17. Teste a ação com o e-mail de David Loo (💡 clique duas vezes para selecionar, copiar e colar no formulário).

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	email	david.loo@example.com
2	Clique no botão Run Test .	



18. Quando o teste for concluído, clique no link para visualizar os resultados da execução

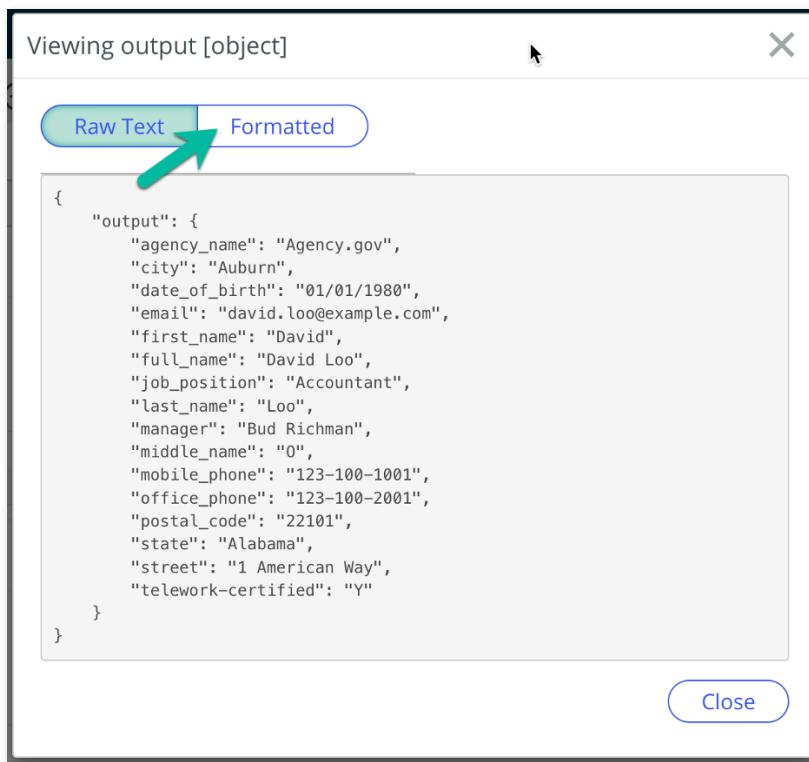


19. Clique no link RUNTIME VALUE

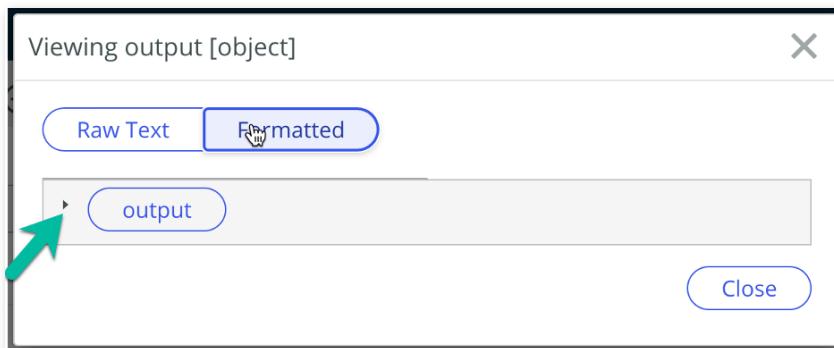
VARIABLE NAME	RUNTIME VALUE	CONFIGURATION	TYPE
Action Status	{"Action Status": {"code": 0, "message": "Success"}}		Object
Don't Treat as Error	true	true	Boolean
output	<pre>[{"output": {"agency_name": "Agency.gov", "city": "Auburn", "date_of_birth": "01/01/1980", "email": "david.loo@example.com"}]</pre>		Object

20. Revise os resultados JSON. Podemos alternar para a visualização formatada.

Clique no botão **Formatted**.



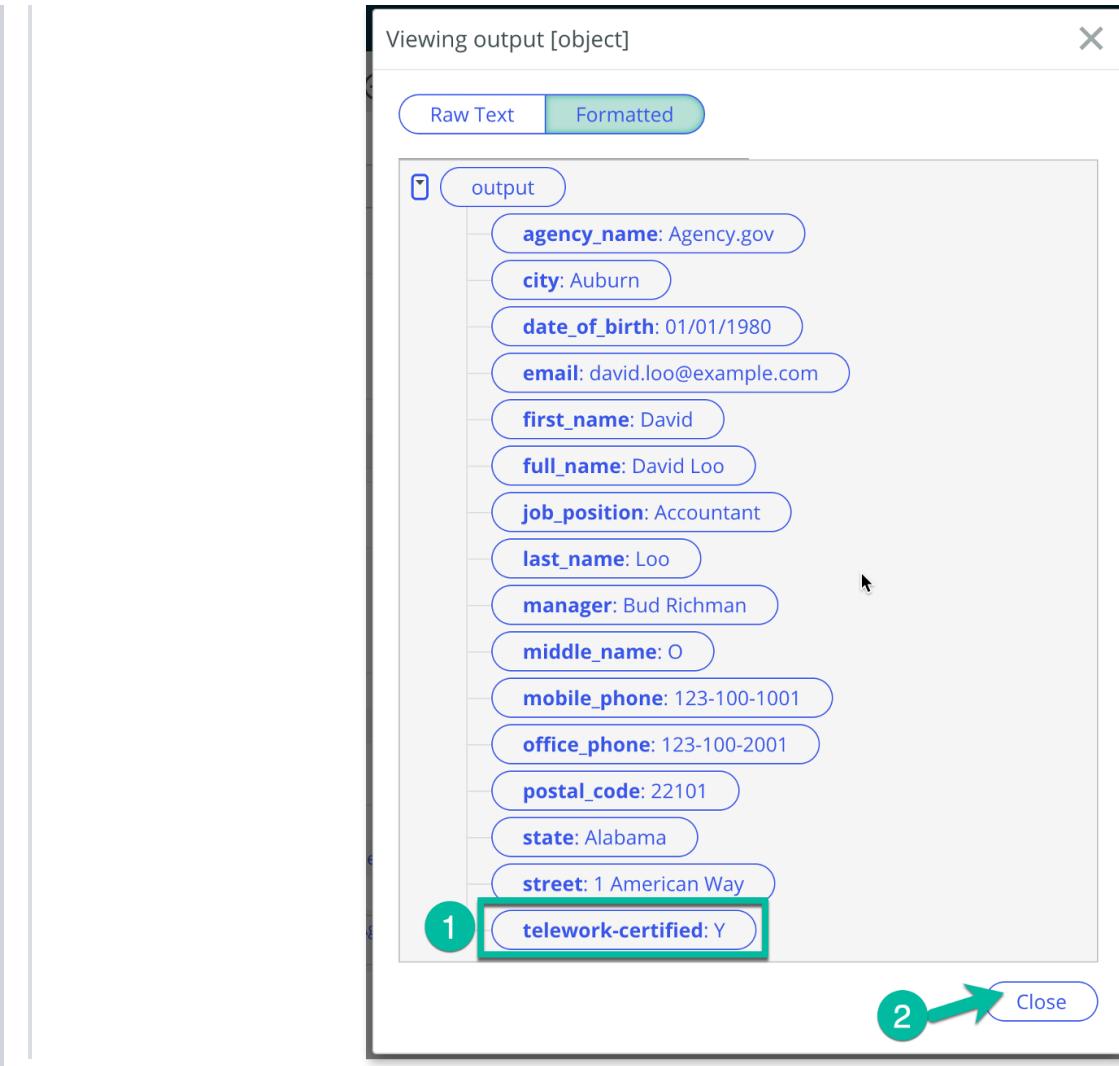
21. Expanda a saída.



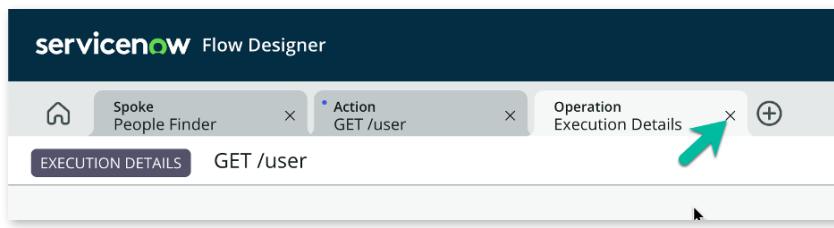
22. Revise os resultados JSON Formatados.

1. Observe o valor **telework-certified**.

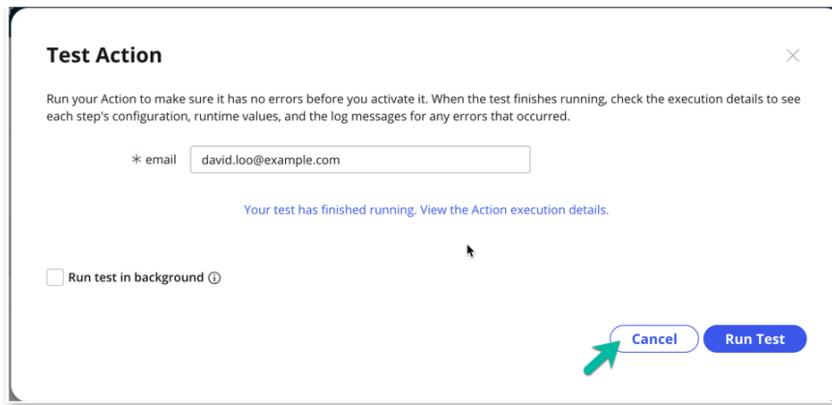
2. Clique no botão **Close**.



23. Feche a guia Detalhes da Execução

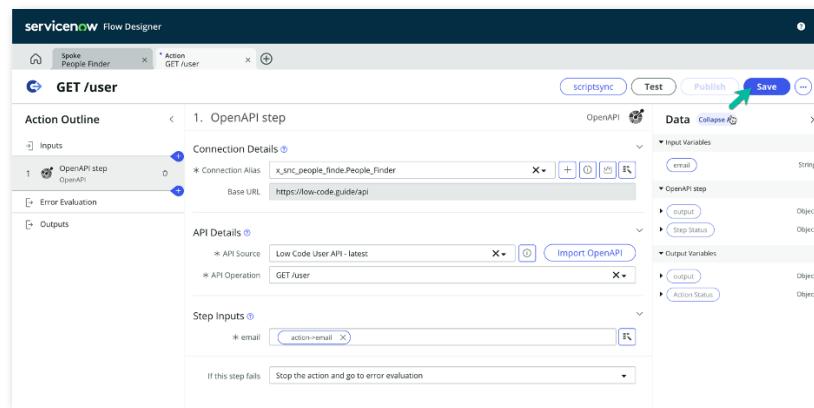


24. Feche o modal de Teste da Ação clicando no botão **Cancel**



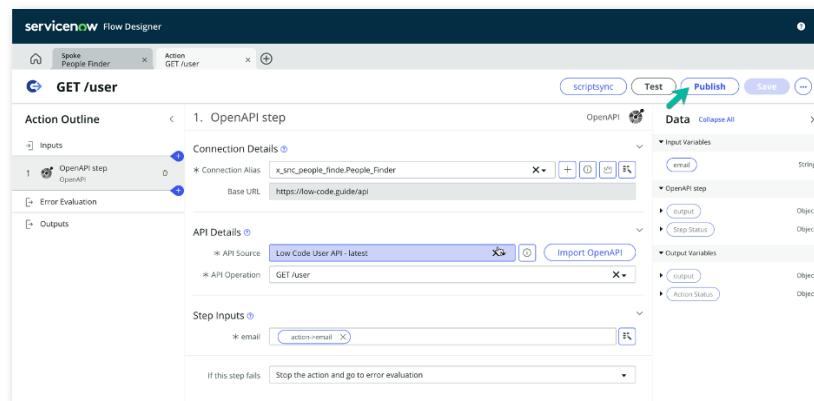
25. Salve a ação GET /user do spoke

Clique no botão **Save**



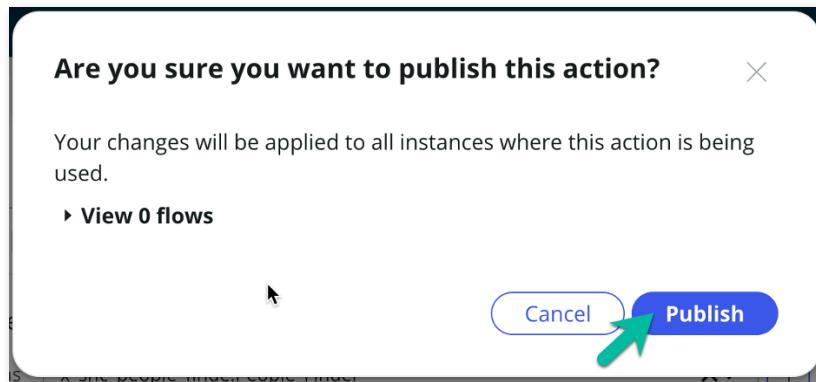
26. Agora, publicamos o spoke para que ele esteja disponível para ser chamado de nosso Fluxo Principal.

Clique no botão **Publish**



27. Confirme a publicação da ação

Clique no botão **Publish**



Bônus: Explore Mais o Spoke Generator

Abra uma nova aba ou janela do navegador e explore o seguinte:

<https://developer.opentext.com/imservices/products/contentstorageservice/apis/contentstorage>

Por conta própria, crie um novo spoke usando o seguinte OpenAPI spec:

<https://raw.githubusercontent.com/deflant/opentext-content-storage-swagger/main/opentext-content-storage-swagger.yaml>

Criar Tabela de Decisão para Condições de Aprovação Automática

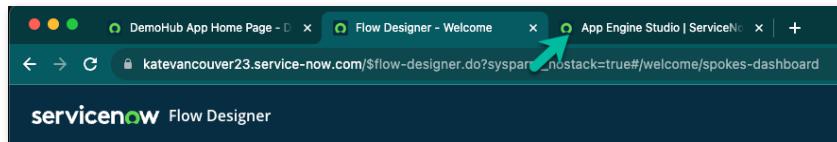
Uma Tabela de Decisão permite que os usuários definam regras de negócios complexas e lógica de decisão usando um formato tabular. As tabelas de decisão são particularmente úteis para automatizar processos de tomada de decisão dentro de fluxos de trabalho, aprovações ou outros processos de negócios.

[Clique aqui para saber mais sobre Tabelas de Decisão.](#)

Vamos criar uma tabela de decisão para avaliar o tipo de arranjo e o número de dias e retornar um resultado de aprovação automática que podemos acessar no nosso fluxo principal.

[Voltar ao App Engine Studio para Construir a Tabela de Decisão](#)

1. Vá para a aba com o App Engine Studio.



2. Clique em "Logic and Automation (1)".



3. Clique no botão **+Add**.

The screenshot shows the Microsoft Logic and Automation interface. At the top, there's a header with the title 'Logic and automation' and a '+Add' button. Below the header, it says 'Workflows that automate many processes and repetitive tasks'. Underneath, there are tabs for 'Main', 'Flow - record', and 'Flow for telework requests'. To the right, it shows 'Last edited 2023-10-27 10:21:51' and a '...' button.

4. Selecione o tile Decision.

The screenshot shows the 'ADD LOGIC AND AUTOMATION' page. It asks 'What do you want to add?' and provides four options: 'Flow', 'Decision', 'PAD - Process Creation Wizard', and 'Email'. The 'Decision' tile is highlighted with a blue border and has a green arrow pointing to it. A tooltip for the 'Decision' tile says: 'Create decision rules in a table format to simplify decision-making'.

5. Clique no botão **Begin**.

The screenshot shows the 'Create decision rules in a table format to simplify decision-making' page. It features a large image of a decision table with four rows and three columns. The first column contains 'X' and '✓' symbols, the second column contains '✓' and '✓' symbols, and the third column contains colored bars (purple, green, pink, purple). To the right of the table is a diagram showing a flow from a decision point to two different paths, each ending in a green arrow pointing to a 'Begin' button.

6. Configure sua tabela de decisão.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Nome	Telework Auto Approval
2	Acessível a partir de	Apenas este escopo de aplicação
3	Clique no botão Continue .	

ADD LOGIC AND AUTOMATION

Let's set up your decision table

After setting this up, you can build your table and add decision rules to define the logic.

Name * ⓘ **1** Telework Auto Approval

Accessible from ⓘ **2** This application scope only

3 Cancel Continue

7. Clique no botão **Edit Decision Table**.

Basic info Summary

ADD LOGIC AND AUTOMATION

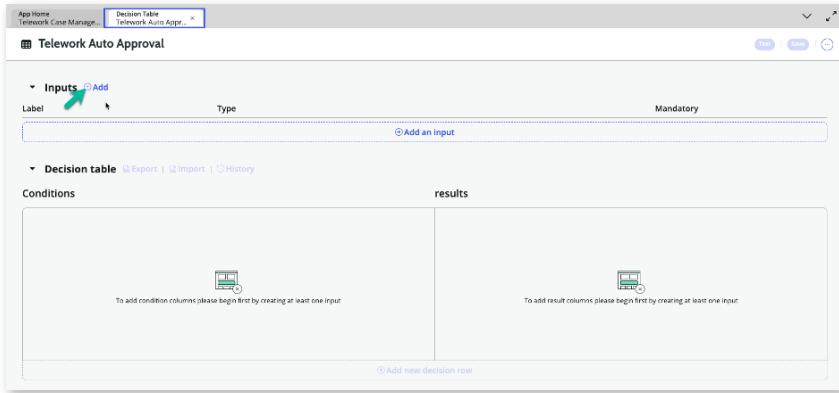
Success! You added a decision table to your app.

You can edit your new decision table or continue building the rest of your app.

	Name Telework Auto Approval	Accessible from This application scope only
--	--------------------------------	--

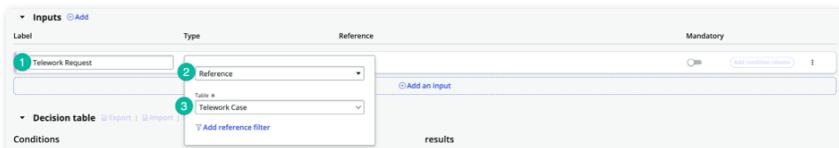
Edit decision table Done

8. Clique no botão  Add ao lado de Inputs.



9. Preencha o seguinte:

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo	Telework Case
2	Tipo	Reference
3	Tabela	Telework Case



10. Na linha de Input que você acabou de criar, clique em **Add condition column**.



11. Preencha o formulário NEW CONDITION COLUMN.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Coluna de Condição	Arrangement
2	Descrição	Tipo de Arranjo
3	Dados a Avaliar	Field
4	Campo	Telework Case.arrangement
5	Operador Padrão	is
6	Clique no botão Done .	

NEW CONDITION COLUMN

Condition column label * ⓘ **1** Arrangement

Description ⓘ **2** Type of Arrangement

Input * ⓘ **4** Telework Request

Table ⓘ **3** Data to evaluate ⓘ Reference record Field
Telework Case [x_snc_teleworkdone_telework_case]

Field * ⓘ **5** Telework Case.arrangement

Condition type ⓘ **6** Reference

Default operator ⓘ **6** is

Cancel **Done**

12. Adicione outra coluna de condição.

1. Clique no botão de mais \oplus ao lado da condição que acabamos de criar.

2. Selecione "Add condition column".



13. Preencha o formulário NEW CONDITION COLUMN.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Coluna de Condição	Days per Week
2	Descrição	Dias por Semana
3	Input	Telework Request
4	Dados a Avaliar	Field
5	Campo	Telework Case.days_per_week
6	Operador Padrão	less than or is
7	Clique no botão Done .	

NEW CONDITION COLUMN

Condition column label * ⓘ **1 Days per Week**

Description ⓘ **2 Days per Week**

Input * ⓘ **3 Telework Request**

Table ⓘ **Telework Case [x_snc_teleworkdone_telework_case]** Data to evaluate ⓘ **4 Reference record** **Field**

Field * ⓘ **5 Telework Case.days_per_week**

Condition type ⓘ **Integer**

Default operator ⓘ **6 less than or is**

7 Cancel Done

14. Na coluna de resultados, clique em **⊕ Add result column**.

15. Preencha o formulário NEW RESULT COLUMN.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Coluna de Resultado	Auto Approved
2	Descrição	É aprovado automaticamente para teletrabalho
3	Tipo de Resultado	True/False
4	Clique no botão Done .	

NEW RESULT COLUMN

Result column label * ① Auto Approved

Description ② Is telework auto approved

Result type ③ True/False

④ Cancel Done

16. Vamos definir nossa primeira linha de decisão clicando na linha 1.

Decision table

Conditions		results	
		Days per Week	Auto Approved
1	Arrangement Telework Request Telework Case & Arrangement	1	false
		Default result	false
Add new decision row			

17. Preencha a Condição de Arranjo.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Operador	is
2	Valor	Situational Telework

Decision table

Conditions		results	
		Days per Week	Auto Approved
1	Arrangement Telework Request Telework Case & Arrangement	1	false
1	1 is Value Situational Telework	Default result	false
Add new decision row			

18. Preencha a Condição de Número de Dias.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Operador	less than or is
2	Valor	3
3	Clique no valor na coluna Auto Approved (atualmente false).	

The screenshot shows a decision table with one condition row. The condition part has a column for 'Arrangement' (Telework Request & Telework Case & Arrangement) and 'Situational Telework'. The result part has a column for 'Days per Week' (Telework Request & Telework Case & Days per week) and 'Auto Approved'. The 'Days per Week' cell contains the value 'less than or is' with a dropdown arrow, and the 'Auto Approved' cell contains 'false'. A green circle labeled '1' is over the condition cell, and another green circle labeled '2' is over the value cell.

19. Altere o resultado para Aprovação Automática para verdadeiro.

1. Altere o resultado para true.
2. Clique no botão **OK** para continuar.

The screenshot shows the same decision table as before, but the 'Auto Approved' result has been changed to 'true'. A green circle labeled '1' is over the 'Default result' dropdown, and another green circle labeled '2' is over the 'OK' button. A green circle labeled '3' is at the bottom left of the table.

20. Vamos adicionar nossa próxima linha de decisão clicando em **+ Add new decision row**

The screenshot shows the decision table with the 'Auto Approved' result now set to 'true'. A green arrow points to the 'Add new decision row' button at the bottom left of the table.

21. Preencha a Condição de Arranjo.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Operador	is
2	Valor	Situational Telework

Decision table

Conditions	results
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false

22. Preencha a Condição de Número de Dias.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Operador	greater than
2	Valor	3

Decision table

Conditions	results
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false

23. Vamos adicionar outra linha de decisão clicando em Add new decision row

Decision table

Conditions	results
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false
Arrangement Telework Request (Telework Case > Arrangement) 1 Situational Telework 2 Situational Telework Value Situational Telework	= Days per Week Telework Request (Telework Case > Days per week) less than or is 3 Auto Approved true false
	Add new decision row

24. Preencha a Condição de Arranjo.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Operador	is not
2	Valor	Situational Telework

The screenshot shows the 'Decision Table' configuration in ServiceNow. The 'Conditions' section contains three rows:

- Row 1: Condition - Arrangement (Situational Telework), Days per Week (less than or is 3). Result - Auto Approved (true).
- Row 2: Condition - Arrangement (Situational Telework), Days per Week (greater than 3). Result - Auto Approved (false).
- Row 3: Condition - Arrangement (is not 'Situational Telework'), Days per Week (Default result). Result - Auto Approved (false).

25. Vamos salvar nosso trabalho clicando no botão **Save**.

The screenshot shows the 'Telework Auto Approval' application in the ServiceNow App Engine Studio. The 'Inputs' section displays a reference input 'Telework Request' with a reference to 'Telework Case [x_smc_teleworkdone_telework_case]'. Below it is the 'Decision Table' configuration, which is identical to the one shown in the previous screenshot, defining three conditions for auto-approval based on arrangement and days per week.

Bônus

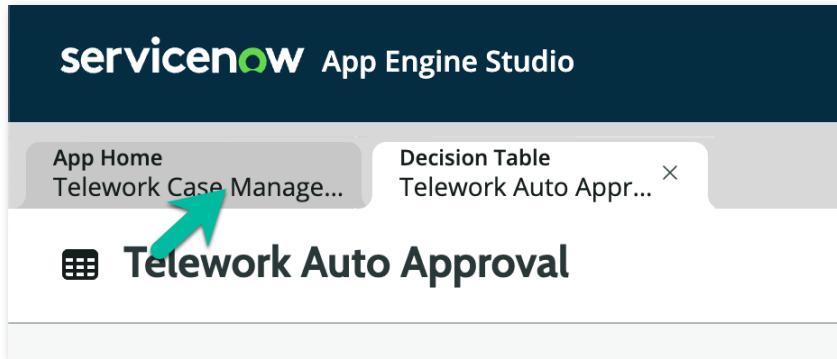
Teste diferentes cenários antes de modificar o Fluxo Principal.

Modificar o Fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho

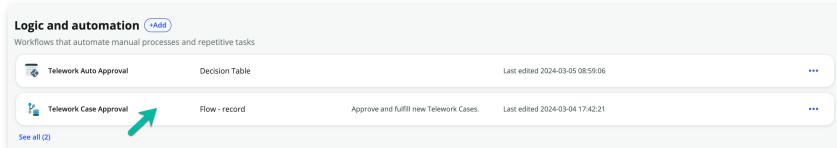
Agora que criamos o People Finder Spoke e nossa Tabela de Decisão de Aprovação Automática, vamos modificar o Fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho para permitir a aprovação automática para aqueles que foram pré-certificados ou solicitaram 3 dias ou menos para Teletrabalho Situacional.

Abrir o Fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho e adicionar nossas mudanças

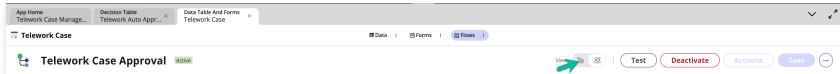
1. Volte para a aba Home do App no App Engine Studio.



2. Abra o fluxo de Aprovação de Caso de Teletrabalho clicando na linha em Logic and Automation.

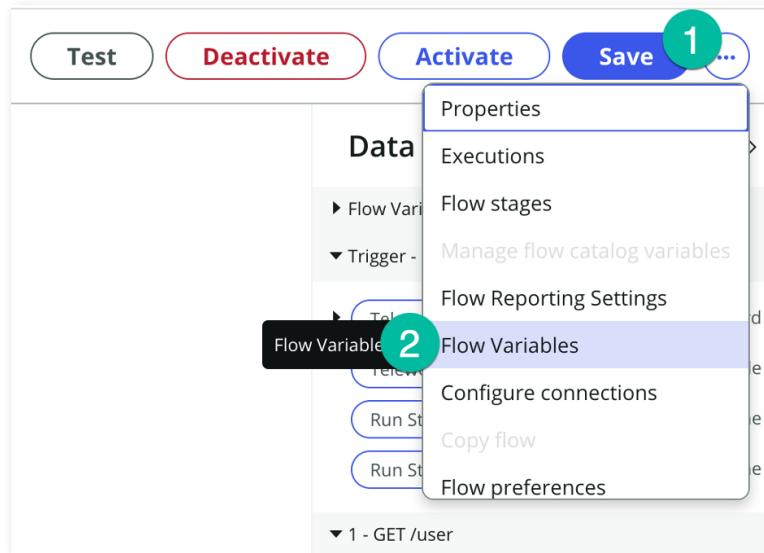


3. Altere a visualização do Flow Designer para Tree View.



4. Primeiro, queremos adicionar uma Variável de Fluxo para armazenar o status de aprovação automática.

1. Clique no botão  ao lado do botão Save no canto superior esquerdo da sua tela.
2. Selecione "Flow Variables" no menu suspenso.

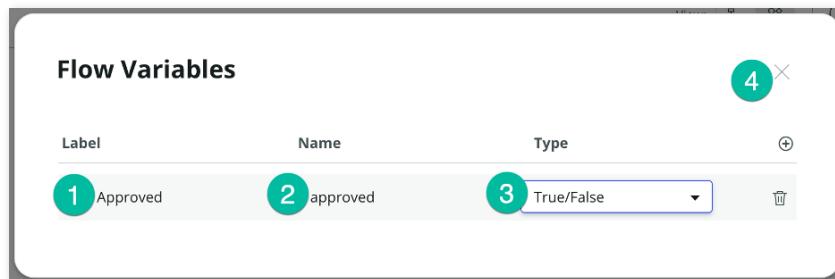


5. Clique no sinal de mais  para adicionar uma variável.



6. Configure a variável de fluxo.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo	Approved
2	Nome	approved
3	Tipo	True/False
4	Clique no botão ✕ para fechar.	



7. Antes do nosso primeiro passo, queremos chamar o People Finder Spoke. Passe o mouse acima do passo "Ask for Approval" e clique no sinal de mais \oplus .

Telework Case

Telework Case Approval Active

TRIGGER

Telework Case Created

ACTIONS Select multiple

1 Update Telework Case Record ?
Add Action, Flow Logic, or Subflow after 1 - Update Record

2 Ask For Approval ?



8. Adicione o People Finder Spoke

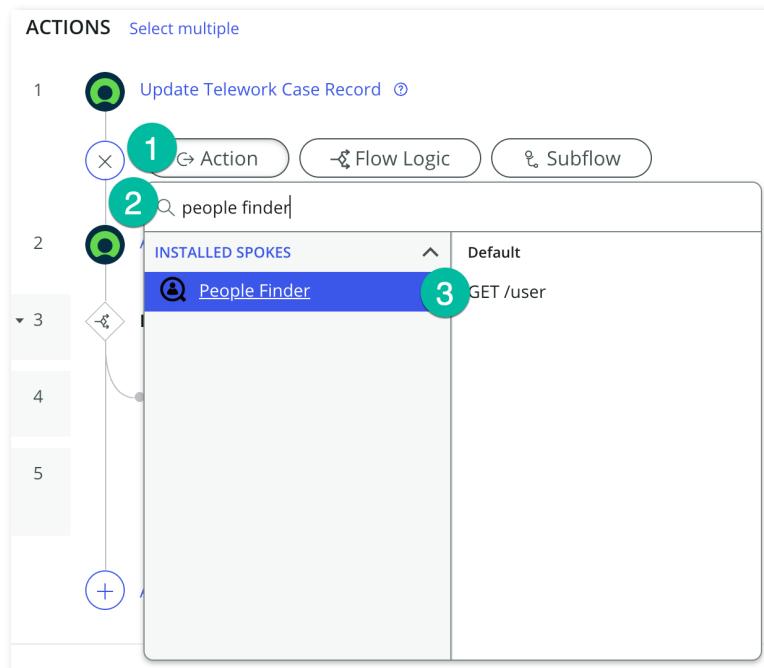
1. Selecione "Action" como o tipo de passo.
2. Procure por "people finder".
3. Selecione a ação "GET /user".

ACTIONS Select multiple

1 Update Telework Case Record ?
Add Action, Flow Logic, or Subflow after 1 - Update Record

2 people finder

3 GET /user

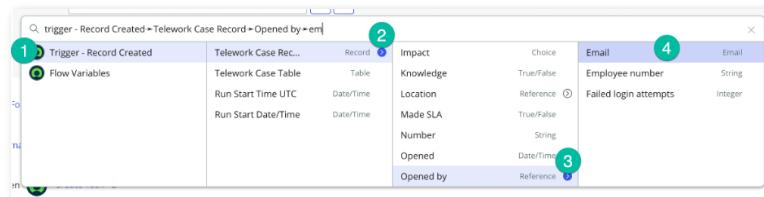


9. Clique no seletor de dados para e-mail.

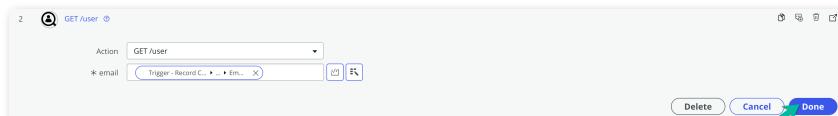


10. Navegue até o endereço de e-mail da pessoa que abriu a solicitação.

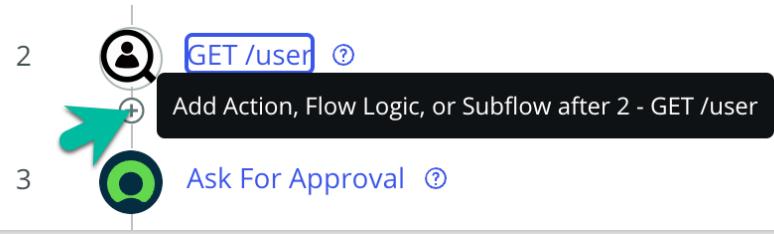
1. Clique em "Trigger - Record Created"
2. Clique na seta azul ao lado do registro "Telework Case" para detalhar.
3. Clique na seta azul ao lado de "Opened by".
4. Clique em "Email" para definir o valor.



11. Clique no botão **Done**.

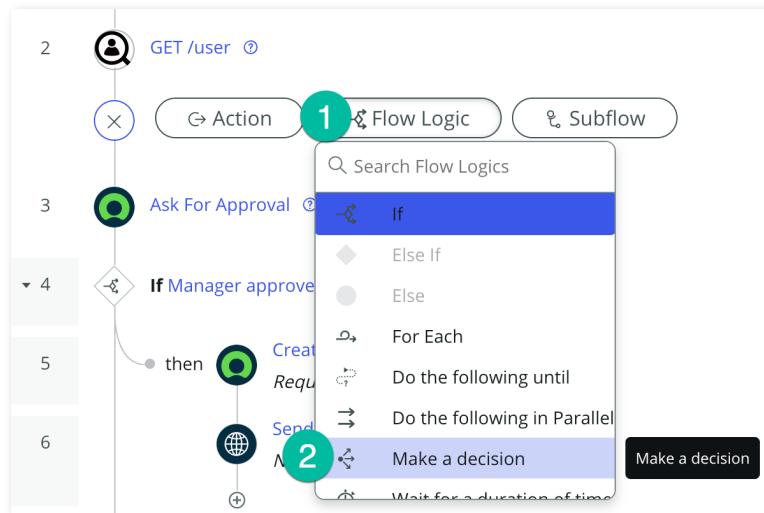


12. Em seguida, queremos usar a tabela de decisão que construímos. Passe o mouse entre os passos 2 e 3 e clique no sinal de mais \oplus .



13. Adicione a Tabela de Decisão de Aprovação Automática de Teletrabalho.

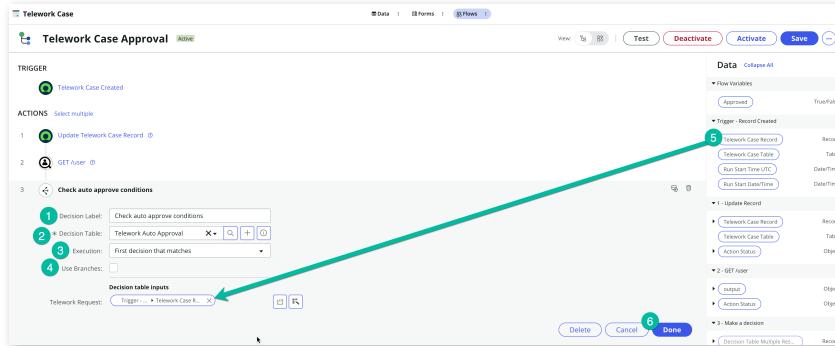
1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de passo.
2. Selecione "Make a decision" na lista.



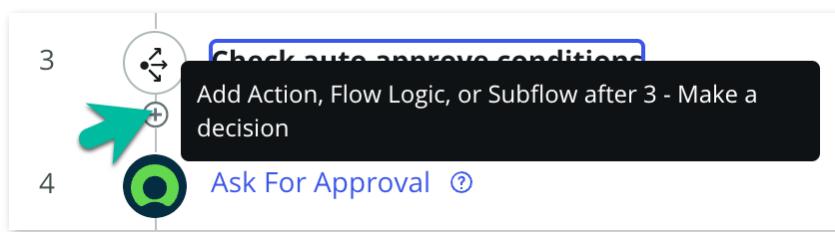
14. Configure o passo de decisão.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Decisão	Check auto approve conditions
2	Tabela de Decisão	Telework Auto Approval
3	Execução	Primeira decisão que corresponder
4	Usar Branches	Desmarcar

	Nome do Campo	Valor do Campo
5	Solicitação de Teletrabalho	Arraste e solte o dado Telework Case Record
6	Clique no botão Done .	

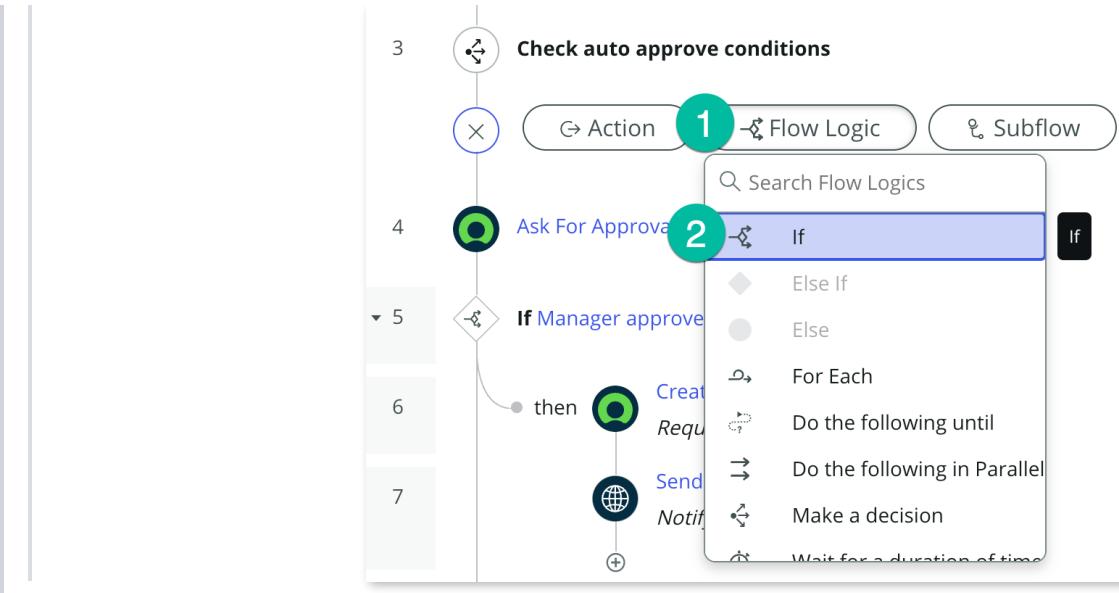


15. Agora, precisamos verificar se qualquer condição de aprovação automática foi atendida. Passe o mouse entre os passos 3 e 4 e clique no sinal de mais \oplus .



16. Adicione a condição if.

1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de passo.
2. Selecione "If" na lista.



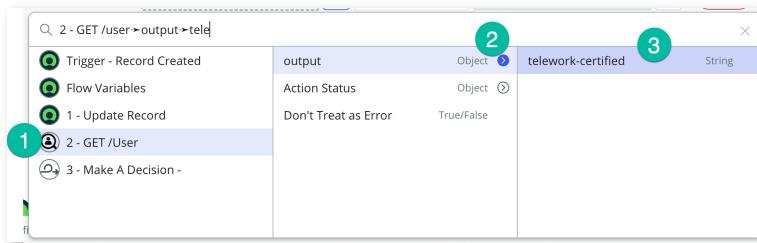
17. Configure a condição if.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Condição	If auto approve conditions are met
2	Condição 1	Navegar (ver passo 18 abaixo)
3	Operador	is
4	Valor	Y
5	Clique no botão or .	
6	Condição 2	Navegar (ver passo 19 abaixo)
7	Operador	is
8	Valor	True
9	Clique no botão Done .	



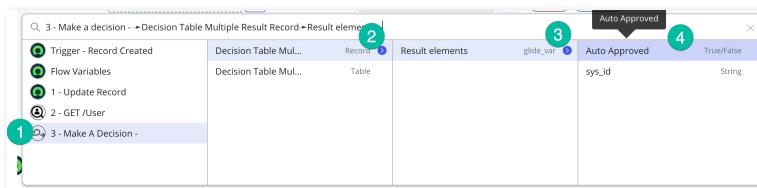
18. Navegar na Condição 1 (passo 2 acima)

1. Clique em "2 - GET /User"
2. Clique na seta azul ao lado do objeto "output" para detalhar.
3. Clique em "telework-certified" para definir o valor.



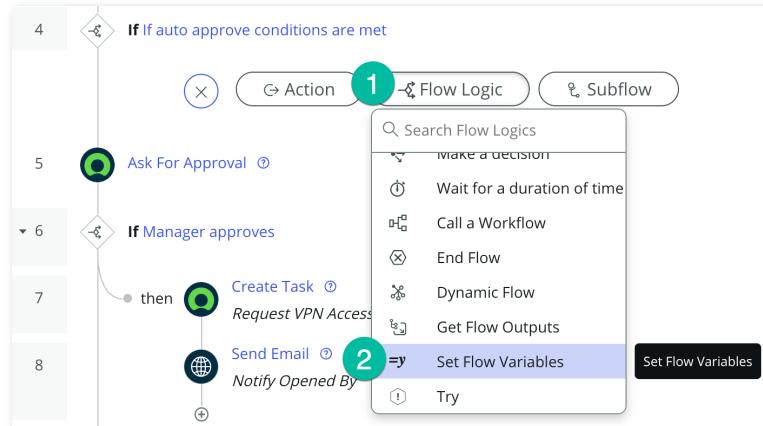
19. Navegar na Condição 2 (passo 2 acima)

1. Clique em "3 - Make A Decision"
2. Clique na seta azul ao lado do registro "Decision Table Multiple Result Record" para detalhar.
3. Clique na seta azul ao lado do glide_var "Result elements" para detalhar.
4. Clique em "Auto Approved" para definir o valor.



20. Vamos definir o valor de Approved para verdadeiro.

1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de ação.
2. Selecione "Set Flow Variables" na lista.



21. Para adicionar uma variável de fluxo para definir, clique no sinal de mais \oplus .

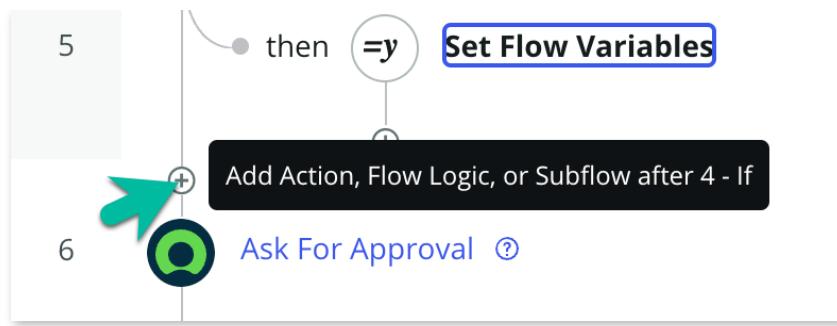


22. Defina a variável de fluxo Approved para verdadeiro.

 1. Selecione "Approved | True/False" no menu suspenso.
 2. Marque a caixa de dados para true.
 3. Clique no botão **Done**.

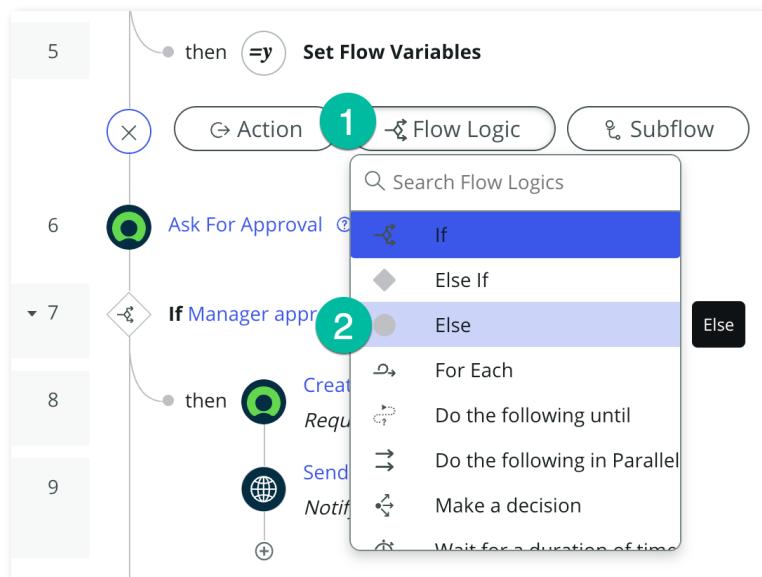


23. Agora, vamos adicionar a lógica de fluxo para quando nossa condição não for atendida. Passe o mouse acima do passo 6 e clique no sinal de mais \oplus .



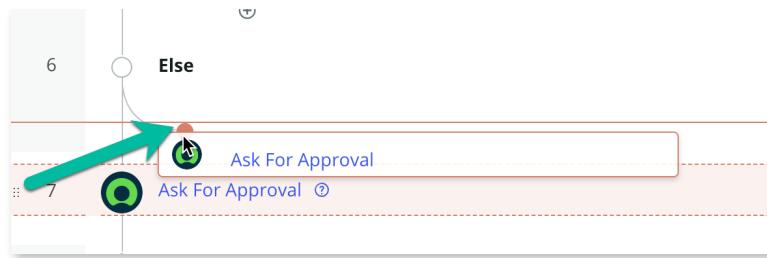
24. Adicione a condição else.

1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de passo.
2. Selecione "Else" na lista.



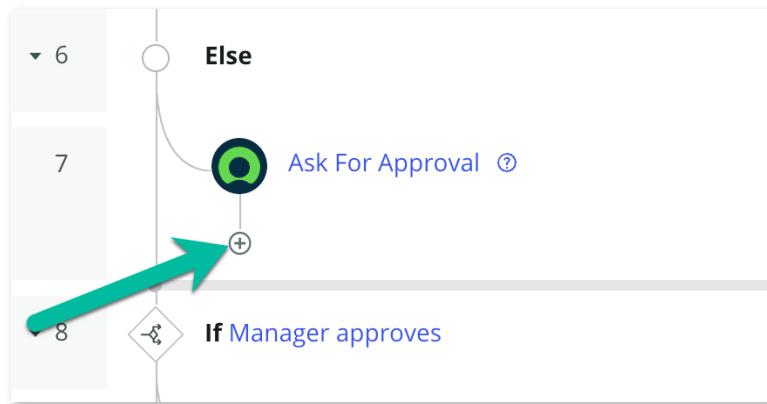
25. Mova a ação de solicitação de aprovação.

1. Passe o mouse ao lado do passo 7 até ver uma forma de cruz e o texto "Drag to reorder steps".
2. Arraste o passo 7 para o sinal de mais \oplus abaixo do passo 6.

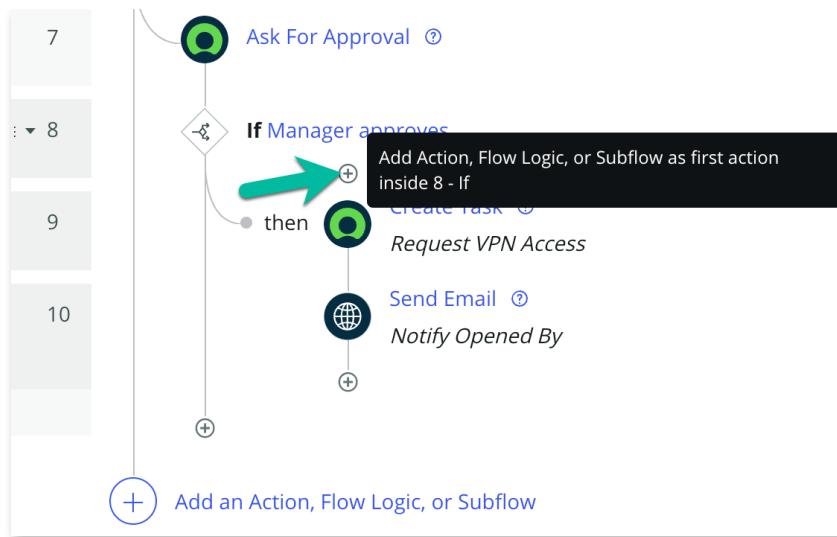


26. Mova a condição if para a aprovação do gerente.

1. Passe o mouse ao lado do passo 8 até ver uma forma de cruz e o texto "Drag to reorder steps".
2. Arraste o passo 8 para o sinal de mais \oplus abaixo do passo 7.

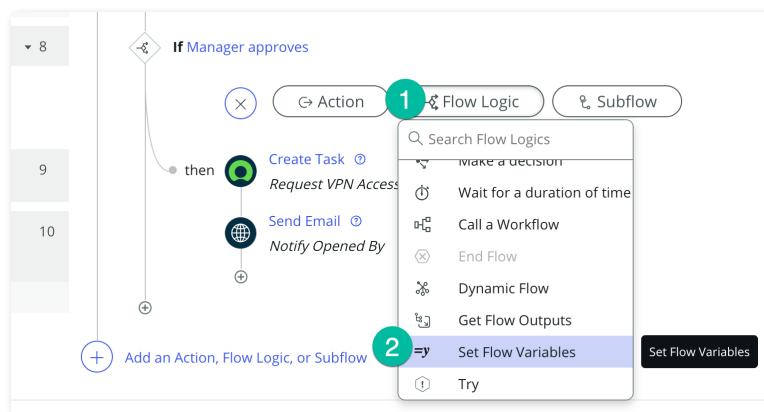


27. Agora, defina a variável de fluxo quando o gerente aprovar. Passe o mouse acima do passo 9 e clique no sinal de mais \oplus .



28. Defina a variável de fluxo de Aprovação para verdadeiro.

1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de ação.
2. Selecione "Set Flow Variables" na lista.



29. Para adicionar uma variável de fluxo para definir, clique no sinal de mais \oplus .

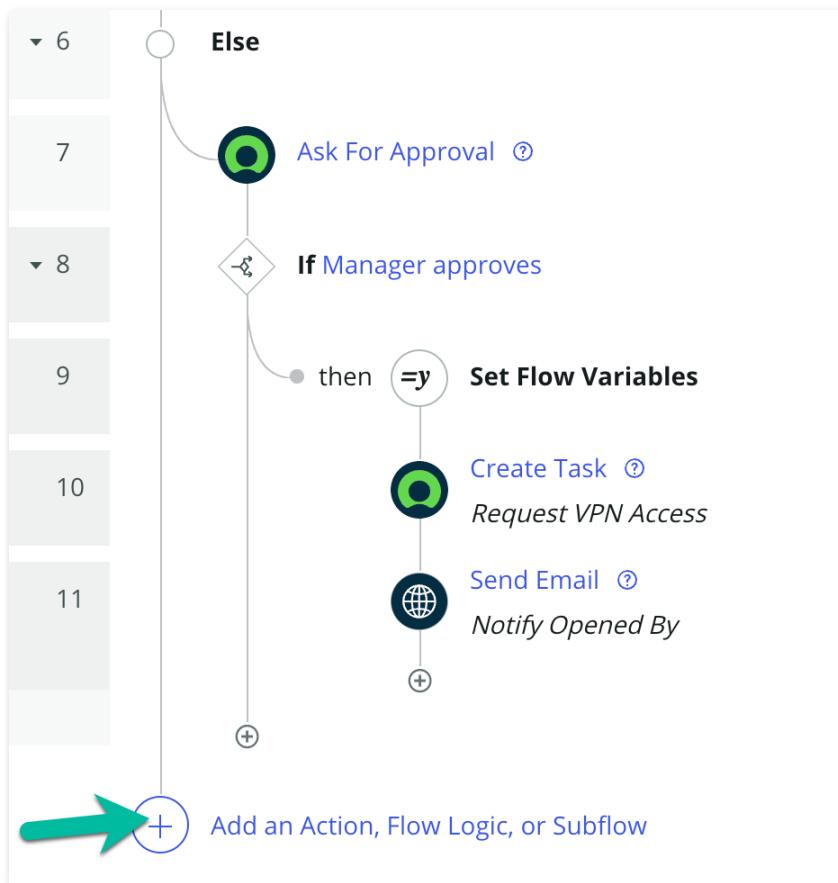


30. Defina a variável Approved para verdadeiro.

1. Arraste e solte a variável de fluxo **Approved** dos dados à direita da tela para o campo Nome.
2. Marque a caixa de dados para true.
3. Clique no botão **Done**.

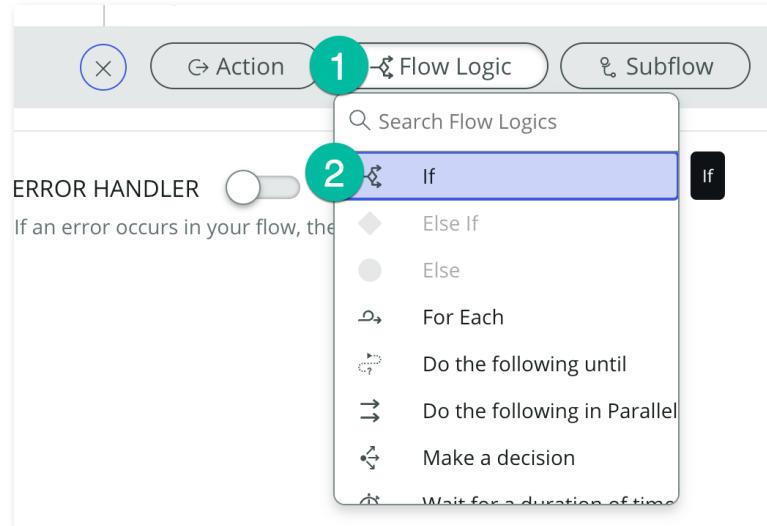


- 31.** Vamos retornar à nossa lógica principal e adicionar um novo passo.



- 32.** Adicione a condição if.
1. Selecione "Flow Logic" como o tipo de passo.

2. Selecione "If" na lista.

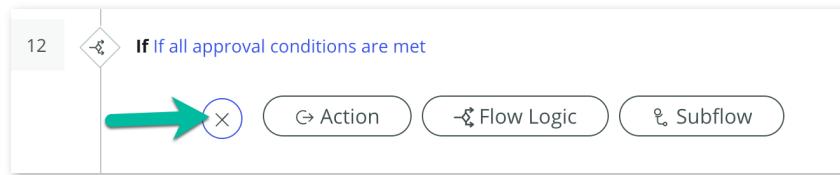


33. Configure a condição if.

	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Rótulo da Condição	If all approve conditions are met
2	Condição 1	Arraste e solte o dado Approved
3	Operador	is
4	Valor	True
5	Clique no botão Done .	

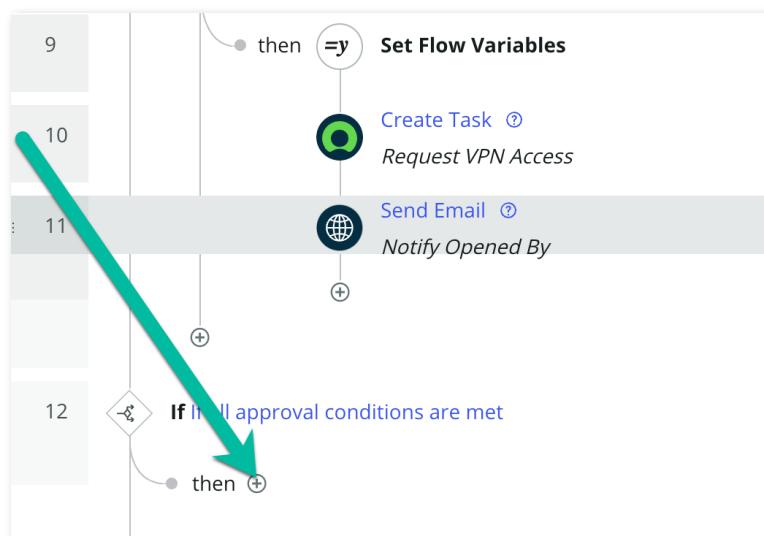


34. Exclua o espaço reservado de passo abaixo do passo 12.



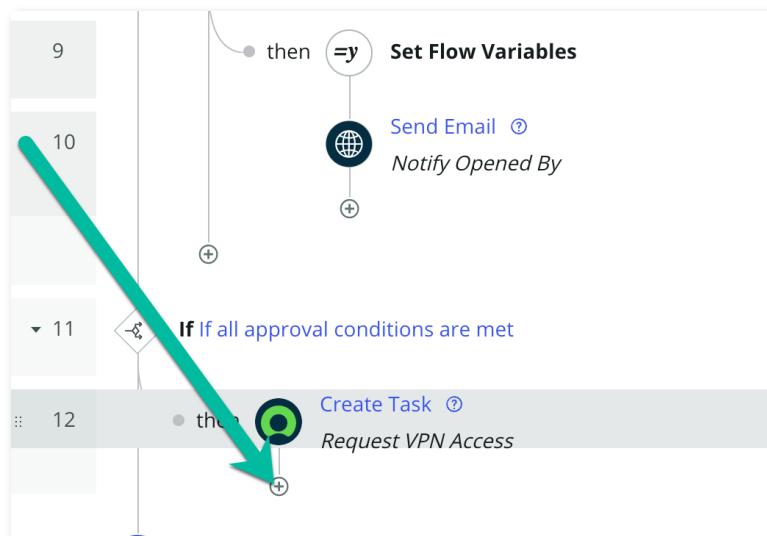
35. Mova o passo de Criar Tarefa.

1. Passe o mouse ao lado do passo 10 até ver uma forma de cruz e o texto "Drag to reorder steps".
2. Arraste o passo 10 para o sinal de mais \oplus abaixo da condição então no passo 12.

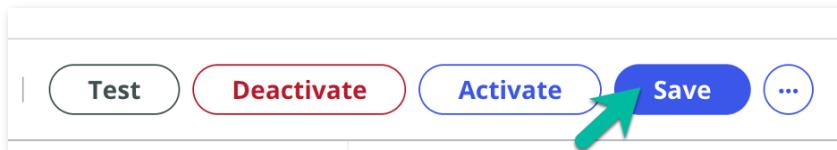


36. Mova o passo de Enviar E-mail.

1. Passe o mouse ao lado do novo passo 10 até ver uma forma de cruz e o texto "Drag to reorder steps".
2. Arraste o passo 10 para o sinal de mais \oplus abaixo do novo passo 12 (Criar Tarefa).



37. Salve as alterações no fluxo Principal clicando no botão **Save**.



38. Ative o fluxo Principal clicando no botão **Activate**.



Bônus

Lembra como testar seu fluxo do laboratório anterior? Teste seu trabalho usando o que você aprendeu!

Adicionando um Playbook ao Espaço de Trabalho

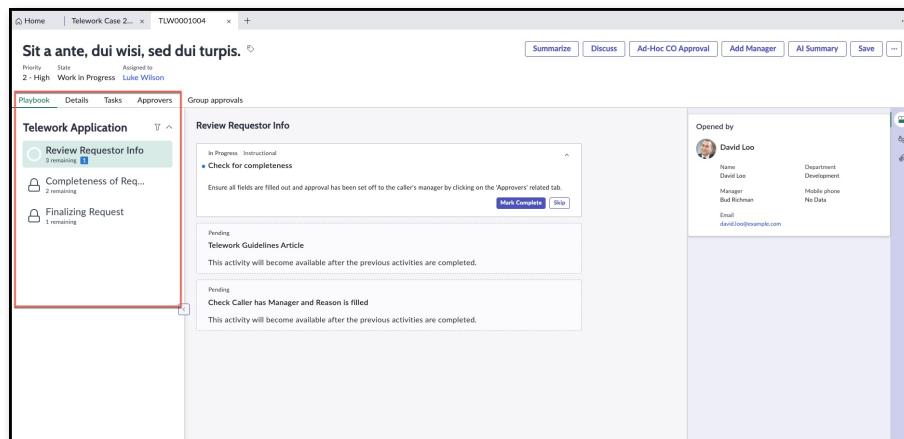
A equipe da Amanda está crescendo e o espaço de trabalho que ela usa para gerenciar e relatar casos de teletrabalho agora é utilizado por mais de seus subordinados diretos. Ela notou que alguns desses subordinados nem sempre sabem o que validar nas solicitações e Amanda gostaria de ter uma forma de guiar quem visualiza os Casos de Teletrabalho sobre o que procurar, garantir que o processo seja seguido e que todos os casos sejam tratados igualmente.

A solução para isso é implementar um playbook no espaço de trabalho.

Os Playbooks permitem que os usuários do espaço de trabalho interajam com um fluxo de trabalho empresarial em tempo real, diretamente no Workspace. Os agentes podem usar o Playbook para atualizar registros, fazer upload de anexos e concluir tarefas em várias atividades do fluxo de trabalho.

[Clique aqui para mais informações](#)

Exemplo de um playbook em um espaço de trabalho:



Etapas para Adicionar um Playbook

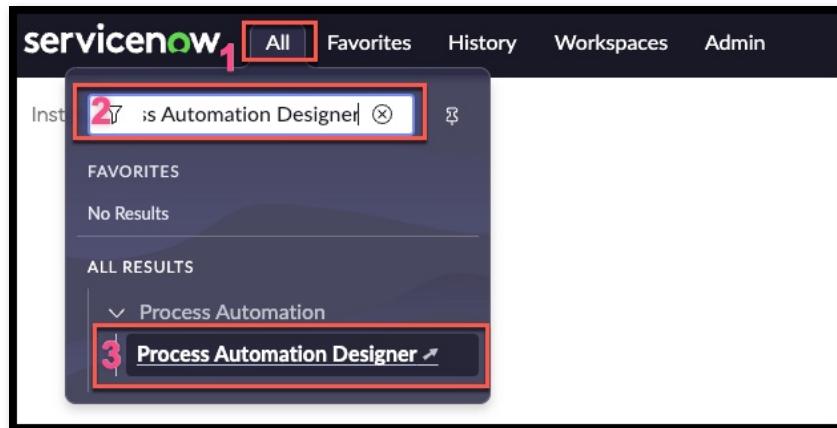
1	Desenhe seu playbook no Process Automation Designer

- | | |
|---|--|
| 2 | Teste e Publique seu playbook |
| 3 | Adicione o playbook ao seu espaço de trabalho no Workspace Builder |
| 4 | Se necessário, ajuste a ordem das abas usando o UI Builder |

Vamos Começar

1. Desenhe Seu Playbook no Process Automation Designer

1. Vá para 'All'
2. Digite 'Process Automation Designer'
3. Clique em 'Process Automation Designer' (isso abrirá em uma nova aba do navegador)



Você será direcionado para a visualização de lista do Process Automation Designer, mostrando todos os processos concluídos.

4. Clique em 'Criar um novo processo'

5. Dê ao seu processo um rótulo e uma descrição:

- **Rótulo:** Playbook de Casos de Teletrabalho
- **Descrição:** Usado para garantir a completude dos casos de teletrabalho, acionado quando um caso é criado
- Clique em 'Selecionar um Gatilho'

Let's get the details for your process

Label *

1 Telework Case Playbook

Description

2 used to ensure completeness of telework cases, triggered when case is created

Application *

XX Telework Case Management

Your application name should be the name of your telework case application

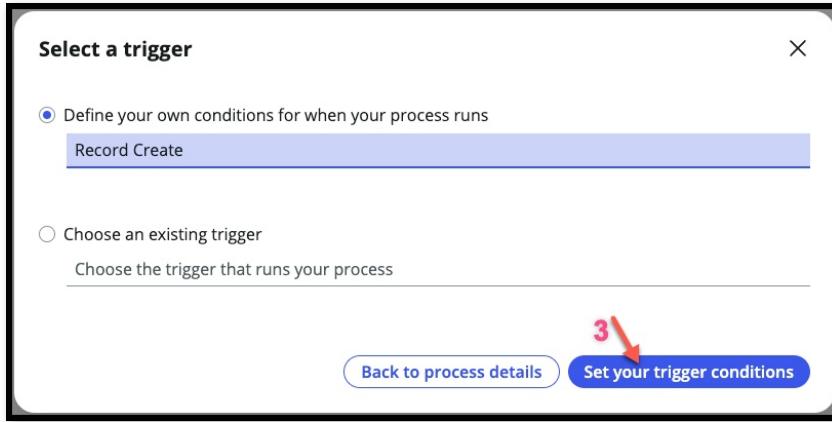
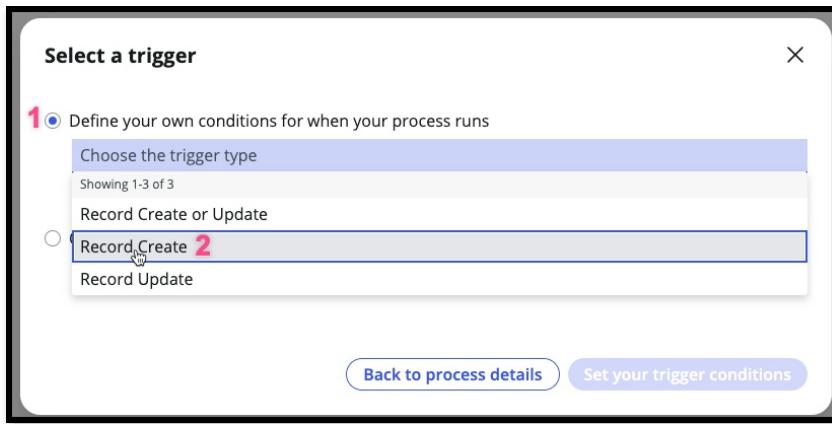
3 Select a trigger

INFO

Isso será muito parecido com o Flow Designer – nos bastidores, os fluxos são acionados e usados enquanto montamos nosso processo.

6. Selecione um gatilho:

- **Escolha:** "Defina suas próprias condições para quando seu processo é executado"
- **Escolha:** "Criação de Registro"
- Clique em 'Definir sua condição de gatilho'



7. Escolha sua tabela e condições (nenhuma condição específica sobre os tipos de registros é necessária, mas é uma opção):
- **Tabela:** Caso de Teletrabalho
 - Clique em "Ir para Designer"

Finally, choose the conditions for when your process will run

* Table **Telework Case 1**

Condition All of these conditions must be met

-- choose field... OR AI
or
 New Criteria

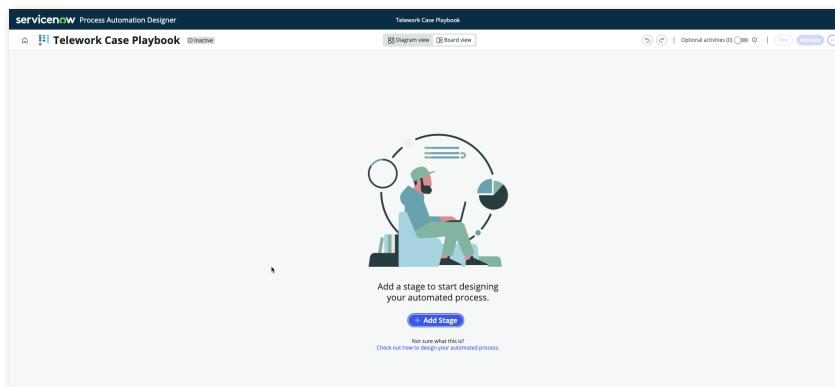
Run this trigger on extended tables

Back to trigger selection **Go to Designer** 2

Mude para a 'Visualização de Quadro'



Você deve ver a seguinte página:



2. Adicionar Estágios

1. Adicionando o Primeiro Estágio:

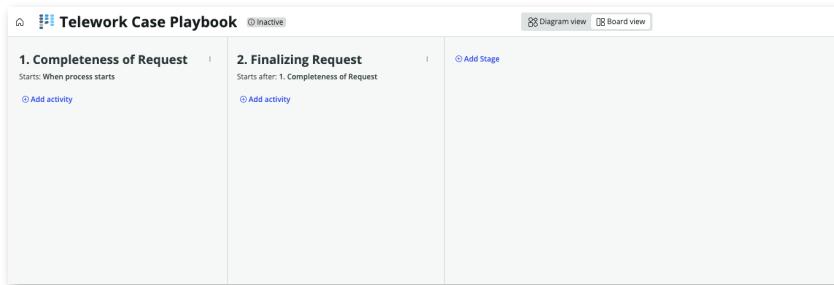
- Clique em **+ Adicionar Estágio**
- Rótulo:** Completude da Solicitação

- **Descrição:** Garantir que todas as informações estejam fornecidas
- **Quando iniciar:** Quando o processo começa
- Clique em 'Salvar e Fechar'

2. Adicionando o Segundo Estágio:

- Clique em **+ Adicionar Estágio** (ao lado do estágio que você criou)
- **Rótulo:** Finalizando Solicitação
- **Descrição:** Garantir que todas as aprovações e tarefas tenham sido criadas e concluídas
- **Quando iniciar:** Após estágios específicos
- Clique em 'Salvar e Fechar'

Sua tela deve se parecer com isso:



3. Adicionar Atividades

Na Coluna 1, Completude da Solicitação, vamos adicionar as seguintes atividades:

1. **Atividade 1:** Verifique se o **opened_by** tem um gerente, se o campo motivo está preenchido e defina a prioridade.
2. **Atividade 2:** Verifique se o **opened_by** já possui casos de teletrabalho submetidos.
3. **Atividade 3:** Forneça ao usuário do espaço de trabalho o artigo de conhecimento sobre diretrizes de teletrabalho, se ele quiser anexá-lo.

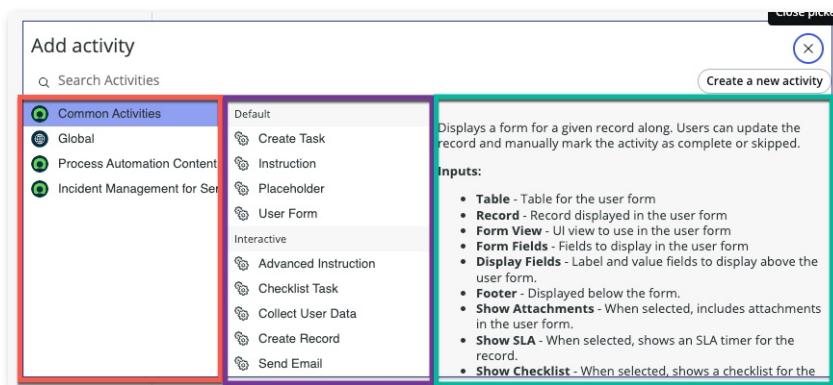
1. Clique em **+ Adicionar Atividade**

Faça uma Pausa: Explore a Tela de Atividade

- 'Pesquisar Atividades'
- 'Criar uma nova atividade' – [Saiba mais](#)

As caixas foram destacadas com cores para diferenciá-las. Em sua instância, não haverá cores ao redor de cada seção:

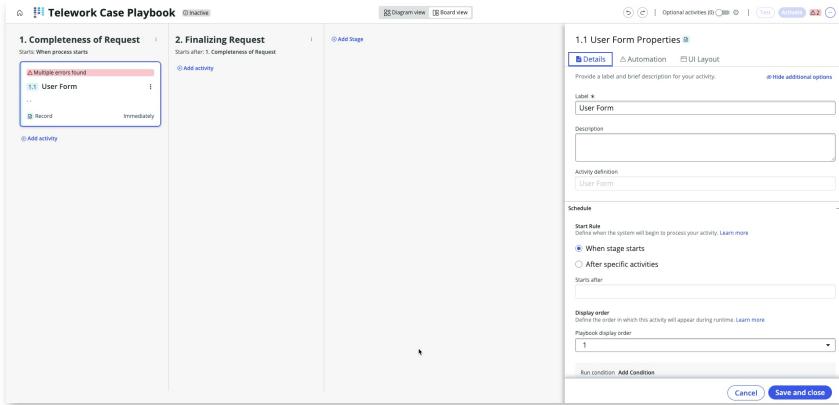
- **Caixa Vermelha:** Atividades agrupadas
- **Caixa Roxa:** Atividades dentro de cada atividade agrupada
- **Caixa Verde:** Informações necessárias para o funcionamento da atividade



Mais informações: [Clique Aqui](#)

2. De volta ao Laboratorio e Adicionando a Atividade 1:

- **Escolha:** Atividades Comuns
- **Selecione:** Formulário de Usuário



No lado direito, você encontrará as propriedades da atividade. É aqui que você fornece as informações necessárias para a atividade funcionar.

3. Preencha o formulário (Editar Propriedades da Atividade):

- **Rótulo:** Revisar Formulário
- **Descrição:** Verificar se o solicitante tem um gerente, se o campo motivo está preenchido e se a prioridade está definida no nível correto.
- Clique na aba 'Automação' (NÃO clique em 'Salvar e Fechar')

1.1 User Form Properties

[Details](#) [Automation](#) [UI Layout](#)

Label *

Review Form

Description

Check the requestor has a manager, the reason field is filled out and the priority is set to correct level.

Activity definition

User Form

Schedule

Start Rule

Define when the system will begin to process your activity. [Learn more](#)

When stage starts

After specific activities

Starts after

Display order

Define the order in which this activity will appear during runtime. [Learn more](#)

Playbook display order

1

Run condition [Add Condition](#)

[Cancel](#)

[Save and close](#)

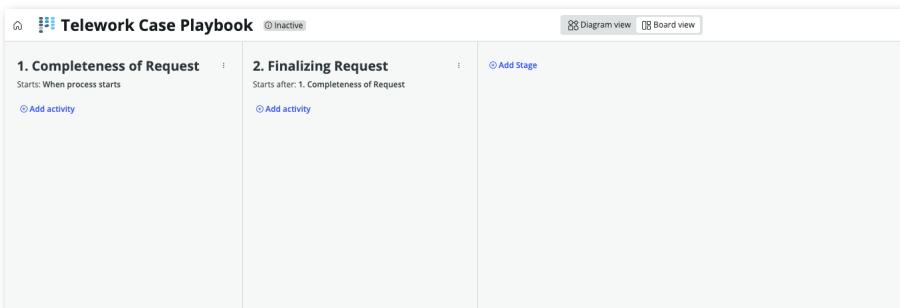
Adicionando o Primeiro Estágio

Passos	
Clique	+ Adicionar Estágio
Rótulo	Completude da Solicitação
Descrição	Garantir que todas as informações sejam fornecidas
Quando iniciar	Quando o processo começa
Clique	'Salvar e Fechar'

Adicionando o Segundo Estágio

Passos	
Clique	+ Adicionar Estágio (ao lado do estágio que você criou)
Rótulo	Finalizando Solicitação
Descrição	Garantir que todas as aprovações e tarefas tenham sido criadas e concluídas
Quando iniciar	Após estágios específicos
Clique	'Salvar e Fechar'

Sua tela deve se parecer com isto:

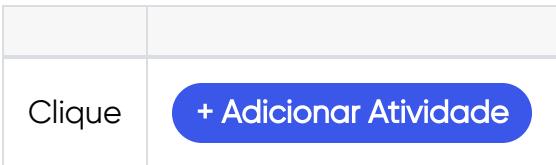


Na Coluna 1, Completude da Solicitação, vamos adicionar 3 atividades

Completude da Solicitação	
Atividade 1	Verifique se o <code>opened_by</code> tem um gerente, se o campo motivo está preenchido e defina a prioridade
Atividade 2	Veja se o <code>opened_by</code> já possui casos de teletrabalho submetidos
Atividade 3	Forneça ao usuário do espaço de trabalho o artigo de conhecimento sobre diretrizes de teletrabalho, se quiser anexá-lo

Completude da Solicitação – Atividade 1

1.

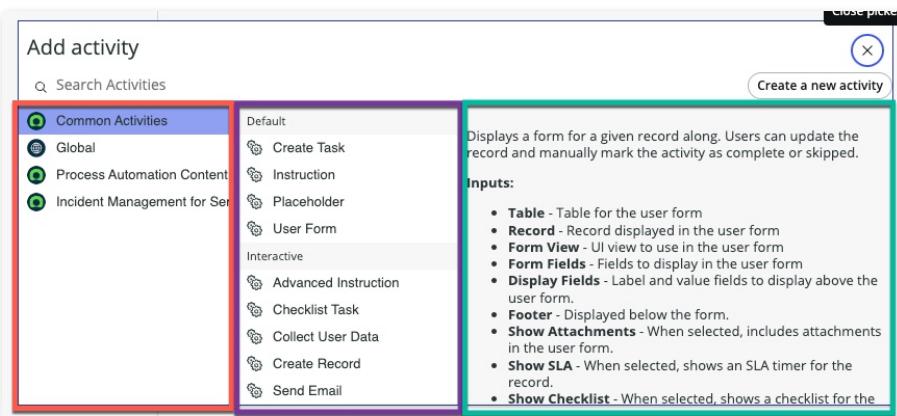


Faça uma Pausa: Explore a Tela de Atividade

- 'Pesquisar Atividades'
- 'Criar uma nova atividade' – para saber mais sobre isso, [vá aqui](#)

(as caixas foram destacadas com cores para diferenciá-las. Em sua instância, não haverá cores ao redor de cada seção)

- Caixa Vermelha: Essas são suas atividades agrupadas; no Flow Designer, seriam seus 'spokes'
- Caixa Roxa: Em cada Atividade Agrupada, estão as atividades que você pode atribuir ao seu processo. Essas podem incluir atividades interativas e não interativas.
- Caixa Verde: Para cada atividade, esta caixa destaca as informações necessárias para que a atividade funcione.



Mais informações: [Clique Aqui](#)

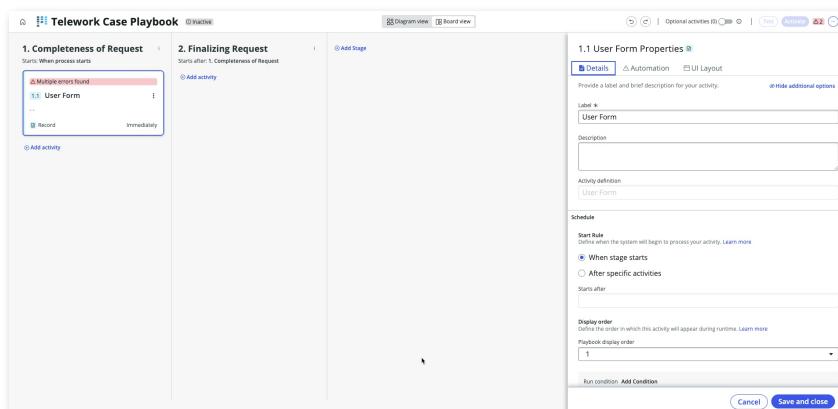
De Volta ao Laboratorio e Adicionando a Atividade 1

Nota: Estaremos usando o pacote 'Atividades Comuns'. Sinta-se à vontade para ver o que há em 'Global' e 'Conteúdo de Automação de Processos' para ideias sobre o que mais você pode adicionar a um playbook.

2.

Escolha	
1	Atividades Comuns
2	Formulário de Usuário

Você deve estar aqui:



No lado direito, estão as propriedades da atividade. É aqui que você fornece as informações necessárias para a atividade funcionar.

3. Preencha o formulário (Editar propriedades da atividade):

Escolha	
Rótulo	Revisar Formulário
Descrição	Verificar se o solicitante tem um gerente, se o campo motivo está preenchido e se a prioridade está definida no nível correto.
Clique	Aba 'Automação' (NÃO clique em 'Salvar e Fechar')

1.1 User Form Properties

 Details  Automation  UI Layout

Label *

Review Form

Description

Check the requestor has a manager, the reason field is filled out and the priority is set to correct level.

Activity definition

User Form

Schedule

Start Rule

Define when the system will begin to process your activity. [Learn more](#)

When stage starts

After specific activities

Starts after

Display order

Define the order in which this activity will appear during runtime. [Learn more](#)

Playbook display order

1

Run condition [Add Condition](#)

[Cancel](#)

[Save and close](#)

4. Esta atividade possui algumas entradas necessárias:

Escolha	
Tabela	Caso de Teletrabalho
Registro	use o seletor de dados para escolher o registro de gatilho, assim como no Flow Designer
Campos do Formulário	deve digitar no campo de string: opened_by, justification, priority

Escolha

Clique

Salvar e Fechar

1.1 User Form Properties

Details Automation UI Layout

Table *

Telework Case **1**

Missing required fields

Record *

Trigger ▶ Telework Case Record **2**

Missing required fields

Assignment Group

Assigned To

Form View

Form Fields

opened_by,justification,priority **3**

Display Fields

Footer

Show Attachments

4

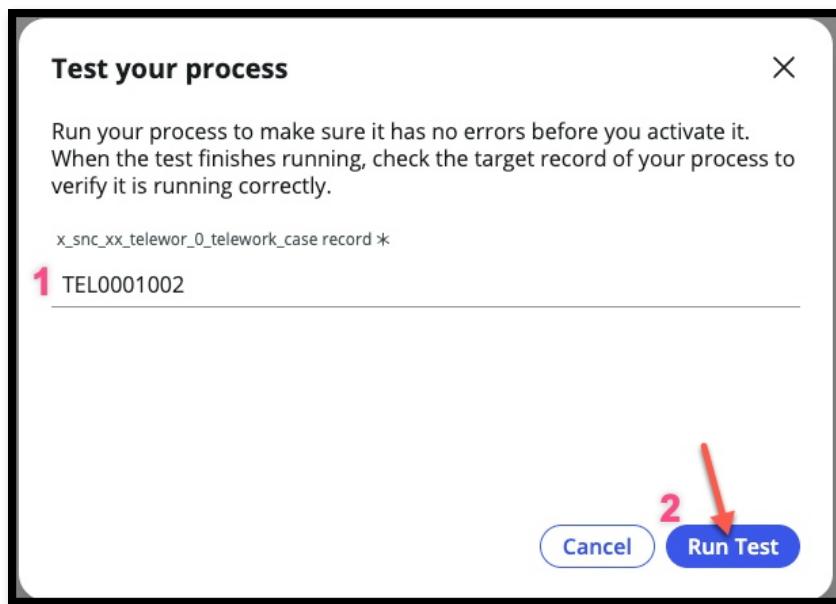
Cancel Save and close

The screenshot shows the 'User Form Properties' configuration screen. At the top, there are tabs for 'Details', 'Automation' (which is selected), and 'UI Layout'. Below the tabs, there are several sections: 'Table' (labeled 1), 'Record' (labeled 2), 'Assignment Group', 'Assigned To', 'Form View', 'Form Fields' (labeled 3), 'Display Fields', and 'Footer'. Each section has a text input field and a 'Save' icon. At the bottom, there is a row with 'Cancel' and 'Save and close' buttons. A large green arrow points from the bottom up towards the 'Save and close' button.

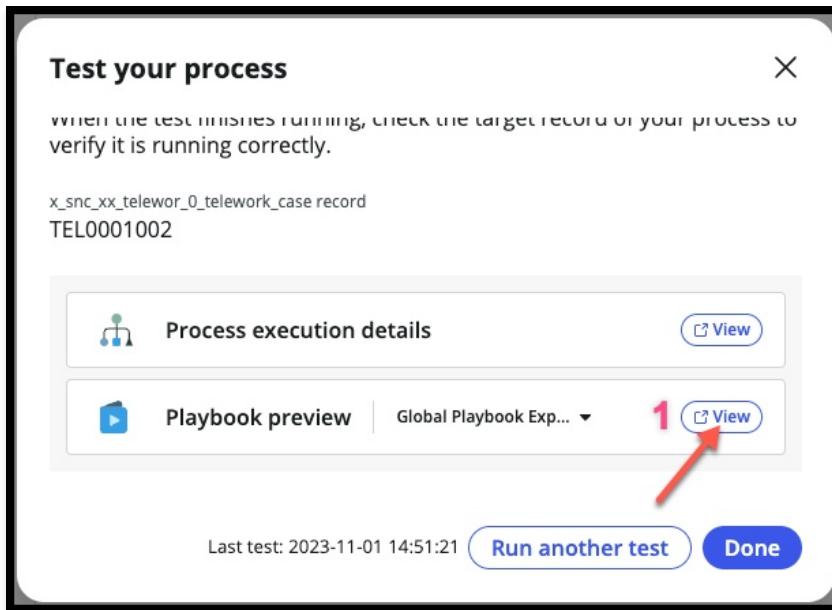
Antes de prosseguir, vamos testar isso para você ver como tudo isso parecerá para o usuário do espaço de trabalho.

Clique em 'Testar' no canto superior direito perto de ativar: Testar

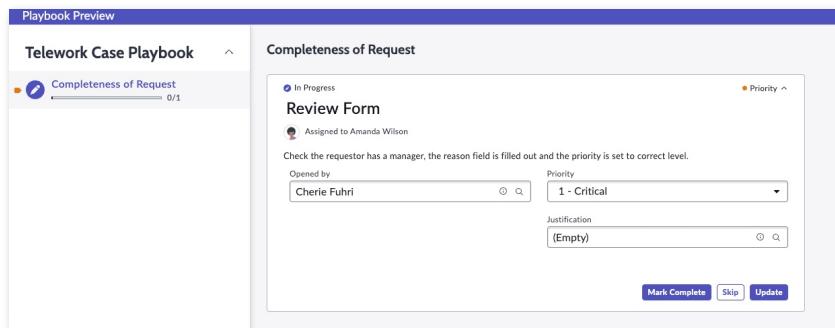
1.	TESTE
1	Escolha o registro de Caso de Teletrabalho – as imagens abaixo usarão TEL0001002
2	Clique em Executar Teste



2. Escolha a 'Visualização do Playbook' – clique em: Visualizar (abrirá em uma nova aba do navegador)



Dê um momento para esta tela carregar – quando terminar, deve se parecer com isto:



3. Tente adicionar algo para 'Justificativa' e depois 'Atualizar' e 'Marcar como Completo'
4. No canto inferior direito há um 'engrenagem' – você pode abrir isso e experimentar algumas das configurações extras. Essas podem ser configuradas na aba de experiência para o seu playbook (não faremos isso neste laboratório).
5. Se tudo estiver correto, você pode fechar esta aba do navegador e clicar em **Concluído** e você deve estar de volta ao designer de playbooks aqui:

Completude da Solicitação – Atividade 2

Após o usuário do espaço de trabalho revisar o formulário, gostaríamos que ele visse uma lista de quaisquer casos de teletrabalho que já foram abertos pelo solicitante. Essa será nossa próxima atividade – adicionar uma lista de casos de teletrabalho abertos pelo solicitante.

1. Abaixo de 'Revisar Formulário'

Clique

+ Adicionar Atividade

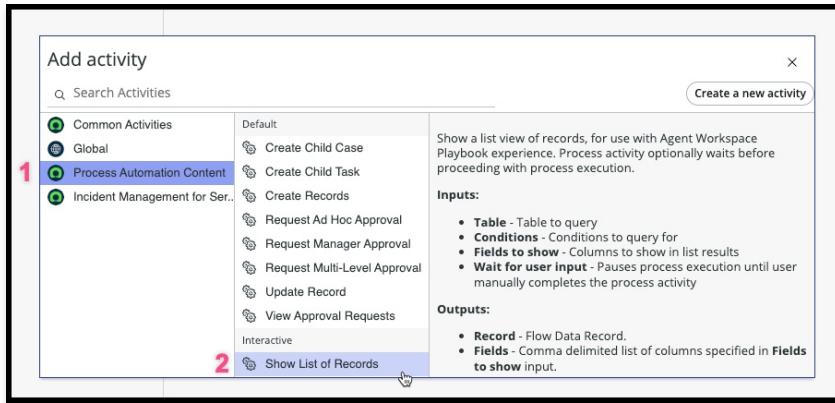
2. Escolha

1

Conteúdo de Automação de Processos

2

Mostrar lista de registros



3. Na 'Editar propriedades da atividade' no lado direito

Rótulo	Casos de Teletrabalho do Solicitante
Descrição	Se o solicitante enviou outros pedidos de casos de teletrabalho, eles serão listados abaixo
Clique	Layout de UI

1.2 Show List of Records Properties

Details Automation 3 UI Layout

Provide a label and brief description for your activity.

Label *

1 Requestors Telework Cases

Description

2 If the requestor has submitted any other telework case requested listed below.

Activity definition

Show List of Records

Schedule

Start Rule

Define when the system will begin to process your activity. [Learn more](#)

When stage starts

After specific activities

Starts after

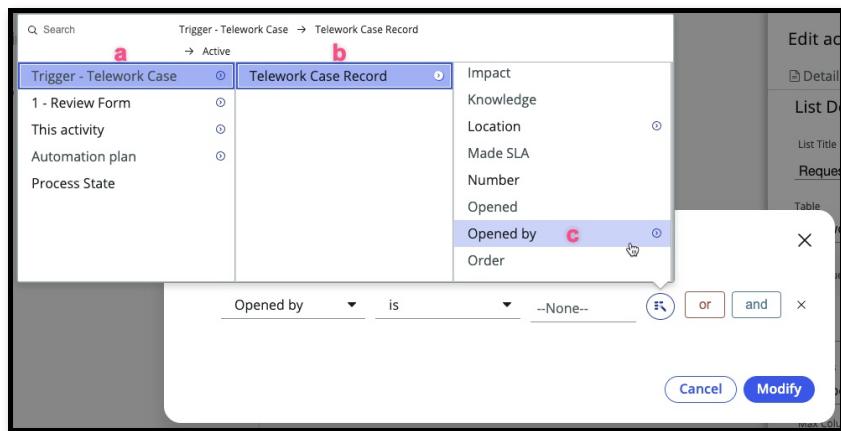
1.1 Review Form ×

4. Preencha a aba 'Layout de UI'

Título da Lista	Caso do Solicitante
Tabela	Caso de Teletrabalho
Colunas	Número, estado, criado, opened_by
Clique	'Adicionar Condição' ao lado de 'Consulta da Lista'

Condição: opened_by é opened_by

'Adicionar Condição' deve se parecer com isto (então clique em **Modificar**):



Antes de clicar em 'Salvar e Fechar', seu formulário deve se parecer com isto:

1.2 Show List of Records Properties

Details Automation UI Layout

Details

Click *Show additional options* to see the inputs for this section

List Details

List Title **1**

Requestor Cases



Table **2**

Telework Case



List Query [Edit condition](#) **4**

UI View



Columns

number,state,created,opened_by **3**



Max Columns

4



Row Count

5



Features

[Cancel](#)

[Save and close](#)

5.

Clique	Salvar e Fechar

The screenshot shows the ServiceNow Process Automation Designer interface. At the top, it says "servicenow Process Automation Designer" and "Telework Case Playbook". Below that, there are two main sections: "1. Completeness of Request" and "2. Finalizing Request".

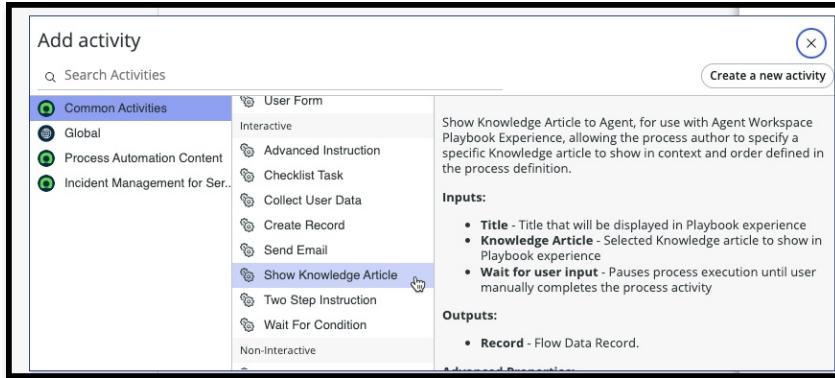
- 1. Completeness of Request:** Starts when the process starts. Contains activity 1.1 "Review Form" (Record, Immediately) and activity 1.2 "Requestors Telework Cases" (List, After 1.1).
- 2. Finalizing Request:** Starts after 1. Completeness of Request. Contains activity 2.1 "Finalize Request" (Record, Immediately).

Completude da Solicitação – Atividade ③

A última atividade nesta coluna será mostrar ao usuário do espaço de trabalho o artigo de conhecimento sobre diretrizes de teletrabalho – muitos pediram para ter isso à mão caso precisem durante o processo ou para anexar para o solicitante revisar.

1.	Abaixo de 'Casos de Teletrabalho do Solicitante' Clique	
		+ Adicionar Atividade

2.	Escolha 1 Atividades Comuns 2 Mostrar Artigo de Conhecimento
----	---



3. Na 'Editar propriedades da atividade' no lado direito

1 Rótulo	Mostrar Diretrizes de Teletrabalho KA
2 Descrição	Isso fornecerá ao solicitante o artigo de conhecimento sobre diretrizes de teletrabalho para que eles possam usá-lo se necessário no processo
3 Regra de Início	Quando o estágio começa (queremos que isso esteja disponível imediatamente)
4 Clique	Aba de Automação (ao lado da aba de detalhes)

1.3 Show Knowledge Article Properties

Details Automation UI Layout

Provide a label and brief description for your activity. [Show additional options](#)

Label *

1 Show Telework Guidelines KA

Description

2 This will give the requestor the telework guidelines knowledge article so they can use it if needed in the process.

Activity definition

Show Knowledge Article

Schedule

Start Rule

Define when the system will begin to process your activity. [Learn more](#)

When stage starts 3

After specific activities

Starts after

1.2 Requestors Telework Cases

[Cancel](#) [Save and close](#)

4. Preencha a aba 'Automação'

1 Título	Diretrizes de Teletrabalho
2 Artigo de Conhecimento	KB0050185
3 Clique	Salvar e Fechar

1.3 Show Telework Guidelines KA Properties

 Details

 Automation

 UI Layout

Use data inherited from Flow Designer to automate your activity's actions. [Learn more](#)

 [Show additional options](#)

Automation

Knowledge Article



Inputs

Add input data that your activity can use to perform its function in your process. [Learn more](#)

Title

Telework Guidelines  1



Knowledge Article

KB0050185  2



Wait for user input

Yes



Outputs

Outputs are configurable in Flow Designer and are set by the Automation plan.

Label	Type
Automated	True/False
Record	Reference

3
↓

 Cancel

 Save and close

Ótimo – seu processo deve se parecer com isto agora:

servicenow Process Automation Designer  Telework Case Playbook 

 Diagram view  Board view

1. Completeness of Request  Starts: When process starts

1.1 Review Form  Record  Immediately

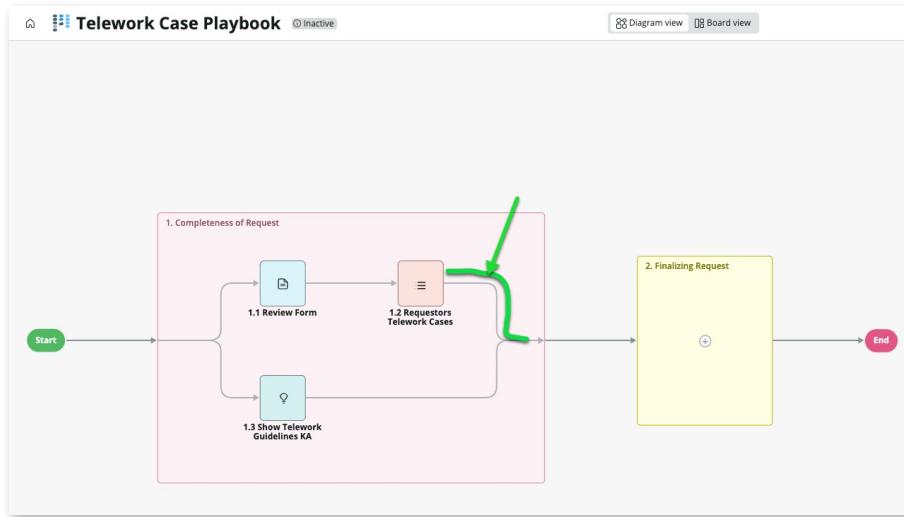
1.2 Requestors Telework Cases  List  After 1.1

1.3 Show Telework Guidelines KA  Knowledge  Immediately

 Add activity

Se você tiver um erro relacionado a uma 'conexão de fim' para o passo 2

- Vá para 'Visão de Diagrama'
- Conecte a Atividade 1.2 ao Estágio 2
- Deve se parecer com isto:



- Então volte para a visão de Quadro

Sinta-se à vontade para fazer uma pausa e testar seu processo como fizemos anteriormente

Para a segunda coluna, o estágio 'Finalizando Solicitação', adicionaremos apenas uma atividade.

1. Sob a coluna 'Finalizando Solicitação'

Clique	+ Adicionar Atividade

- 2.

Escolha	
1	Atividades Comuns

Escolha	
2	Instruções

3. Na 'Editar propriedades da atividade' no lado direito

1 Rótulo	Verificar Aprovação e Tarefa de TI
2 Descrição	garantir que a aprovação foi feita e que a Tarefa de TI foi atribuída ao grupo certo
3 Regra de Início	Quando o estágio começa
4 Clique	Salvar e Fechar

É isso aí! Se você olhar na aba 'Automação', ela automaticamente coloca a descrição como sua instrução. Seu formulário deve se parecer com isto:

2.1 Instruction Properties

Details

Automation

UI Layout

Provide a label and brief description for your activity.

Show additional options

Label *

1 Check for approval and IT Task

Description

2 ensure approval was done and the IT Task was assigned to the right group.

Activity definition

Instruction

Schedule

Start Rule

Define when the system will begin to process your activity. [Learn more](#)

3 When stage starts

After specific activities

Starts after

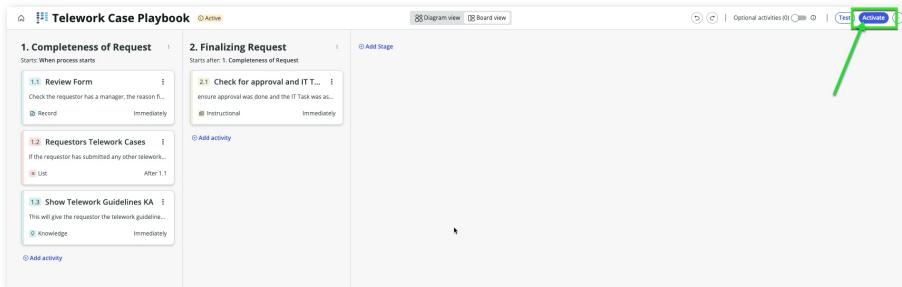


4

Cancel

Save and close

Agora, você está pronto com a versão um do seu Playbook! É hora de clicar em **Ativar**



- O que mais você adicionaria ao processo?
- Notou alguma atividade para aprovação de gerente? Algumas ótimas atividades já estão lá, de fábrica!

Agora que publicamos o playbook, precisamos adicionar o playbook ao nosso espaço de trabalho no app engine studio.

1.

- 1 Abra 'App Engine Studio'
- 2 Abra seu aplicativo 'Gerenciamento de Casos de Teletrabalho'

Agora você deve estar aqui:

The screenshot shows the ServiceNow App Engine Studio interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'My Apps', 'Templates', and 'Resources'. Below it, the title 'XX Telework Case Management' is displayed. The page is divided into several sections:

- Data**: Shows three tables: 'Telework Case Data Mapping' (Data import, last edited 2023-09-19 08:07:11), 'Telework Case' (Table, last edited 2023-09-19 08:07:06), and 'Arrangement' (Table, last edited 2023-09-19 08:05:46). Each item has a 'PREVIEW' button and a '...' button.
- Experience**: Shows three forms: 'Arrangement | Default view' (Form, last edited 2023-09-19 20:59:32), 'Telework Case | Workspace Telework 0' (Form, last edited 2023-09-19 20:49:38), and 'Telework' (Workspace, last edited 2023-09-19 20:49:30). Each item has a 'PREVIEW' button and a '...' button.
- Logic and automation**: An empty section with a 'Add' button.

At the bottom right, there's a 'See all (1)' link.

2. Edite o espaço de trabalho 'Telework'

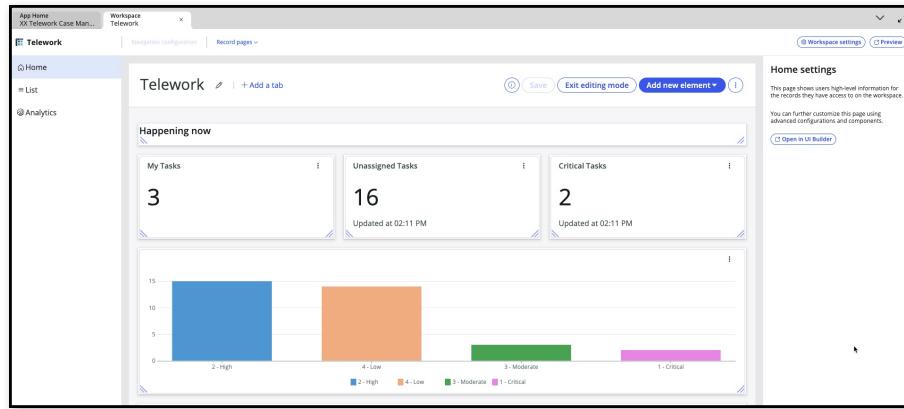
The screenshot shows the 'Telework Case Management' application within the ServiceNow environment. The title 'Telework Case Management' is at the top. The 'Experience' section is active, showing eight items:

- 'Apply for Telework' (Record producer, last edited 2023-11-09 11:14:20)
- 'Arrangement | Workspace Telework Cas...' (Form, last edited 2023-11-08 21:33:31)
- 'Justification | Workspace Telework Cas...' (Form, last edited 2023-11-08 21:33:30)
- 'Telework Case | Workspace Telework Ca...' (Form, last edited 2023-11-08 21:33:29)
- 'Telework Case Management'** (Workspace, last edited 2023-11-08 21:33:17) - This item is highlighted with a green box and has a green arrow pointing to its 'Edit' button in a context menu.
- 'Telework Case | Defaults view' (Form, last edited 2023-11-09 20:23:20)
- 'Justification | Default view' (Form, last edited 2023-11-08 20:22:53)

At the bottom right, there's a 'See all (1)' link.

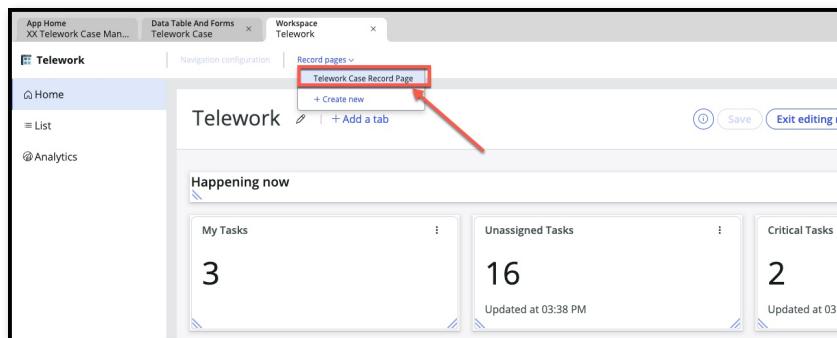
(se 'Começar' aparecer, clique nele)

Você deve estar no construtor de espaço de trabalho, sua tela deve se parecer com isto (alguns dos relatórios podem ser diferentes)

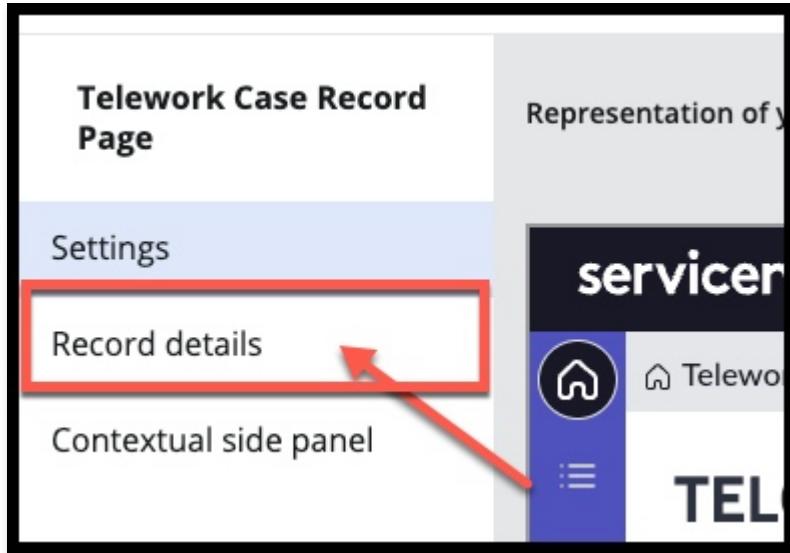


2. No topo da página:

Clique	'Páginas de Registro'
Escolha	'Página de Registro de Caso de Teletrabalho'

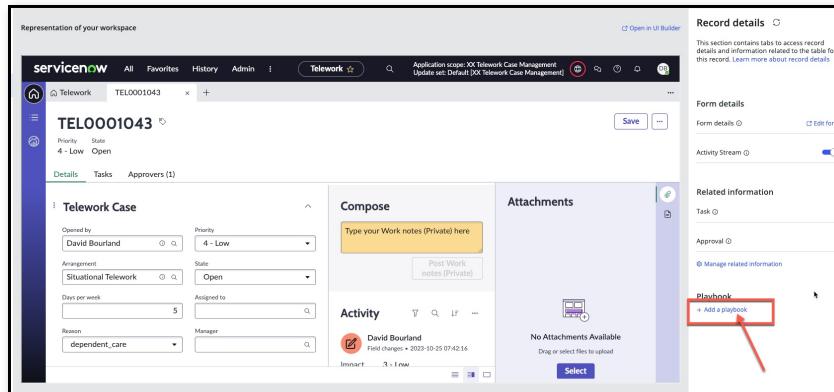


3. No lado esquerdo, escolha 'Detalhes do Registro' na barra de navegação esquerda



- No lado direito, está o painel de configuração de Detalhes do Registro

Clique em	+ Adicionar playbook

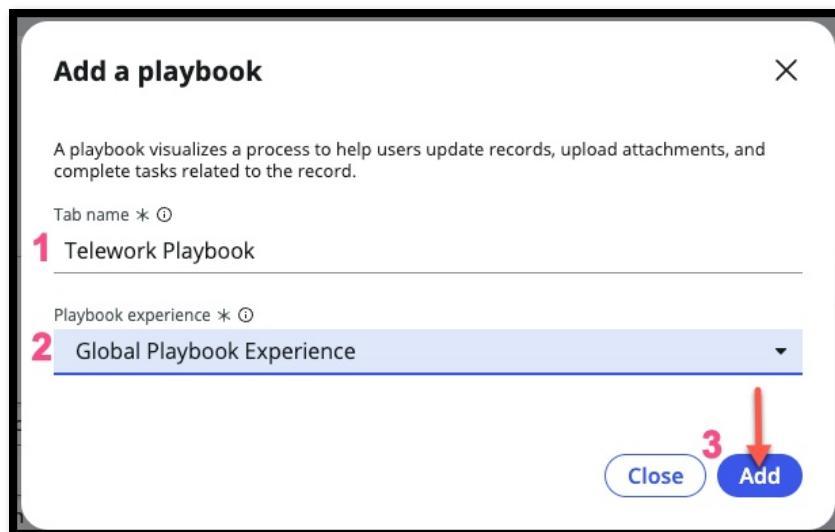


- Preencha os campos:

1 Nome da Aba	Playbook de Teletrabalho
2 Experiência de Playbook	Experiência de Playbook Global

3 Clique

Adicionar



Então, o que é uma experiência de playbook?

Após criar seu processo no designer de automação de processos, você pode usar a experiência padrão "Experiência de Playbook Global", que é ótima se você usou todas as atividades padrão e gosta da aparência delas no espaço de trabalho.

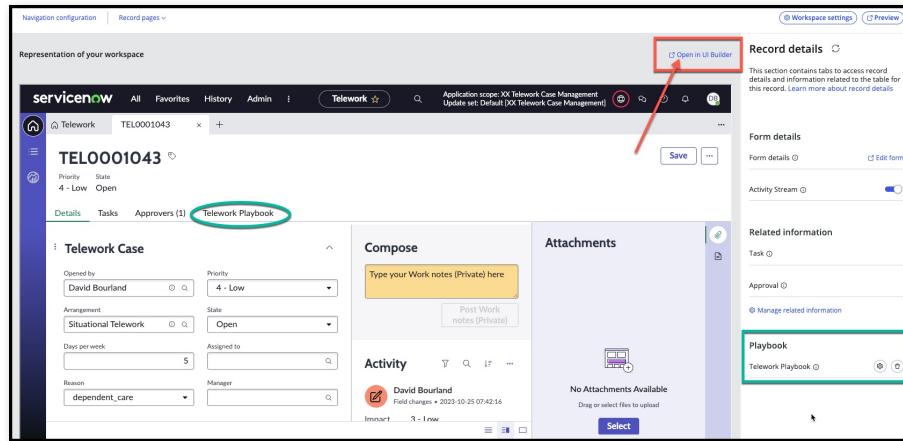
A outra opção é criar suas próprias experiências e componentes, o que pode oferecer ainda mais flexibilidade para o usuário trabalhar. Você pode até usar o UI Builder para criar novos componentes e criar a experiência exata que seus trabalhadores precisam.

Para mais informações sobre o uso de experiências de playbook, há muitos recursos – aqui estão alguns:

- Experiências de Playbook – página de docs
- Vídeo da Plataforma Academy Sessão #21

Agora que você adicionou o playbook ao espaço de trabalho, observe como ele está aparecendo como uma aba na página de registro, no final, a última aba.

Vamos movê-lo para o início. Assim está agora – clique no link no canto superior direito 'abrir no UI Builder' (e se houver um pop-up, continue para o UI Builder)

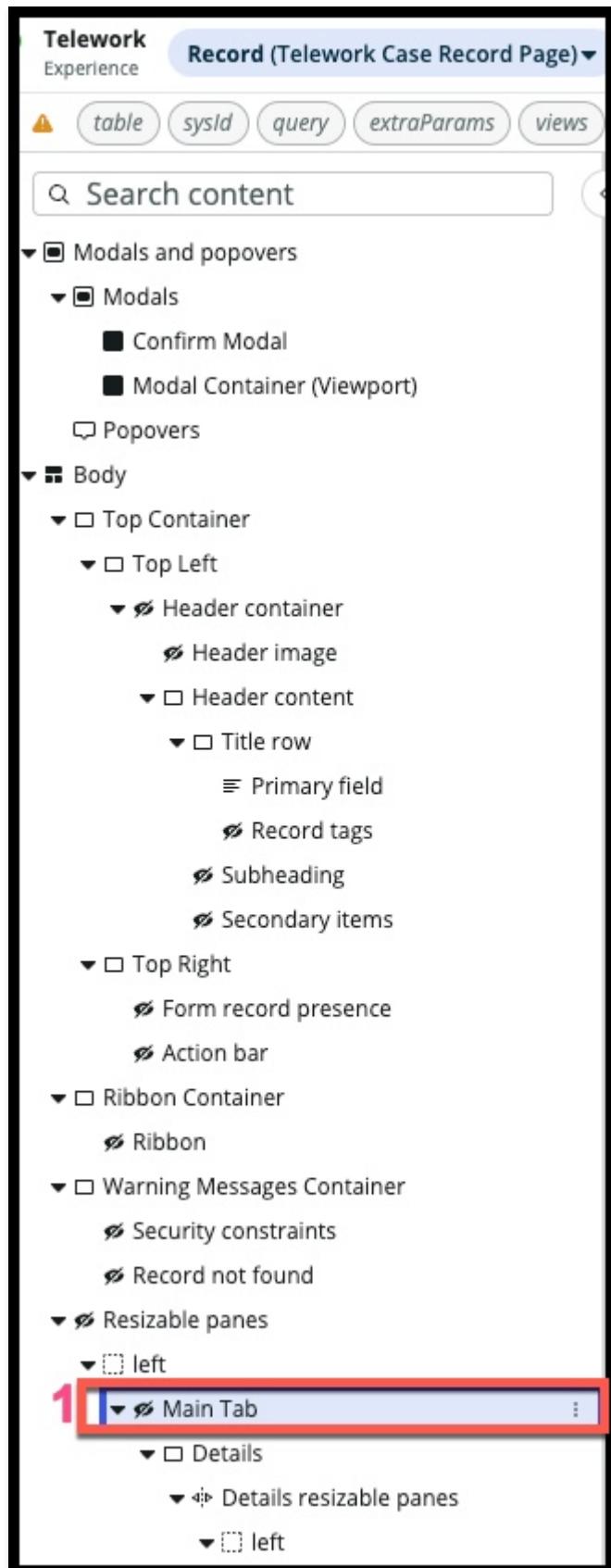


Agora que você está no UI Builder – pode levar um minuto para carregar. Em breve, você verá as páginas e seções à esquerda.

1. À esquerda vá para: (esses já devem estar expandidos)

Corpo

- Painéis redimensionáveis
 - Esquerda
 - Clique em "Aba Principal"



2. No painel direito do UI Builder

Arraste a aba Telework Playbook para que fique acima da aba Detalhes.

XX Telework Ca... * What's new ⓧ Help

>Main Tab ⓘ
ID: record_page_tabs

Config Styles Events

Component visibility

Hide component ⓘ Data

```
(((@data.record.isValid != true) && (@data.record.isValid != false)) || (@data.record.isValid == false)) || (!@data.record.acl || (@data.record.acl.canRead == false)))
```

Test value ⓘ

True (component is hidden)
 False (component will be visible)
 None

Tabs + Add

TAB Details

RELATED LIST RelatedList

TAB Telework Playbook

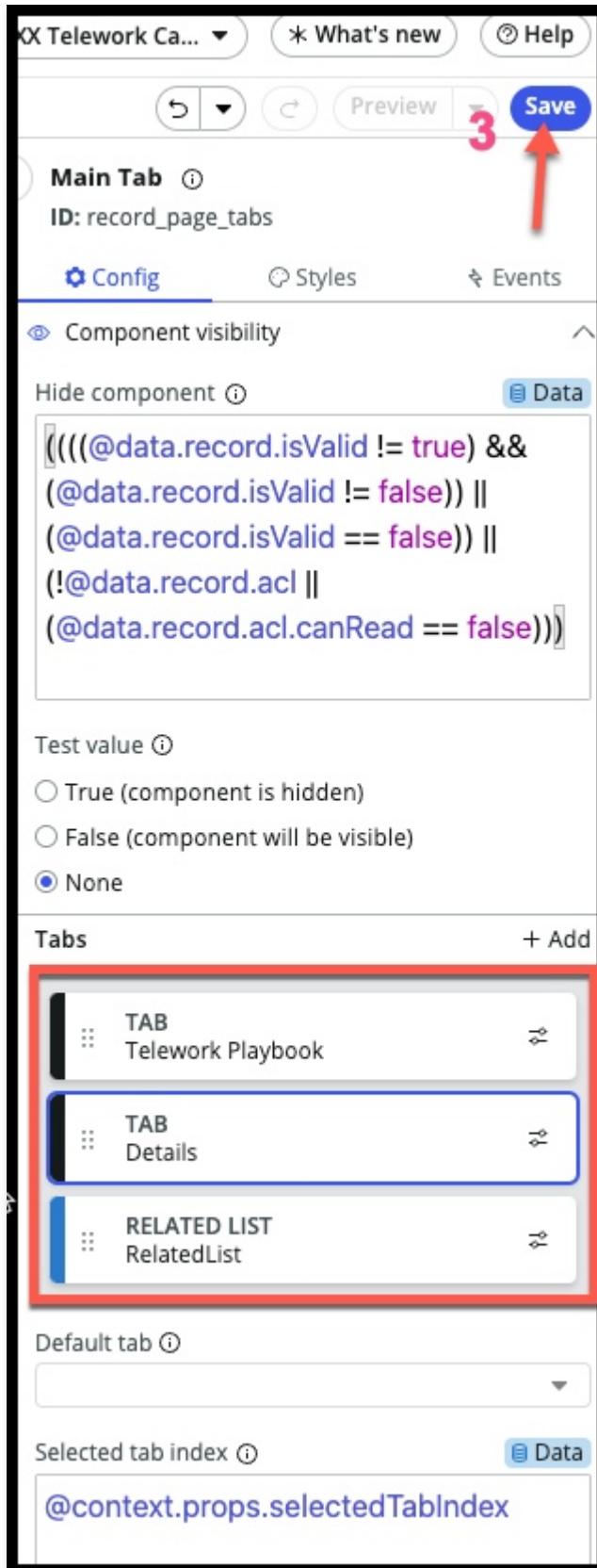
Default tab ⓘ

Selected tab index ⓘ Data

```
@context.props.selectedTabIndex
```

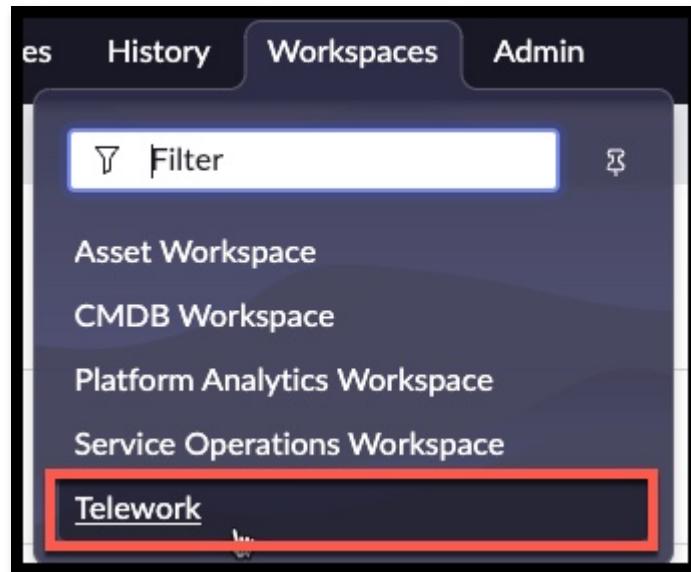


Deve se parecer com isto e então clique em **Salvar** :



Pronto! Quando o botão 'Salvar' no canto superior direito estiver desativado, você pode fechar esta aba e agora testaremos em seu espaço de trabalho.

Volte para a visualização da plataforma e, sob espaços de trabalho, encontre 'Telework':



O playbook é executado quando um novo Caso de Teletrabalho é criado, então precisaremos fazer isso para ver nosso playbook em ação.

1. Quando o espaço de trabalho abrir:

1	Escolha o Menu 'Lista' no lado esquerdo
2	Escolha 'Novo'

A screenshot of a software interface showing a list of 'Open' items. On the left is a sidebar with a 'List' button highlighted in green and a 'New' button. The main area shows a table with columns: Number, Priority, State, Assigned to, and Short description. There are four entries: TEL0001043 (Priority 4 - Low, Open, Assigned to (empty)), TEL0001042 (Priority 4 - Low, Open, David Bourland), TEL0001041 (Priority 4 - Low, Open, David Bourland), and TEL0001040 (Priority 4 - Low, Open, David Bourland). At the bottom right of the table, there is a 'New' button with a red arrow pointing to it. To the right of the table, there is a sidebar with a 'Task type' section showing 'Telework Case' repeated three times.

2. Preencha os campos:

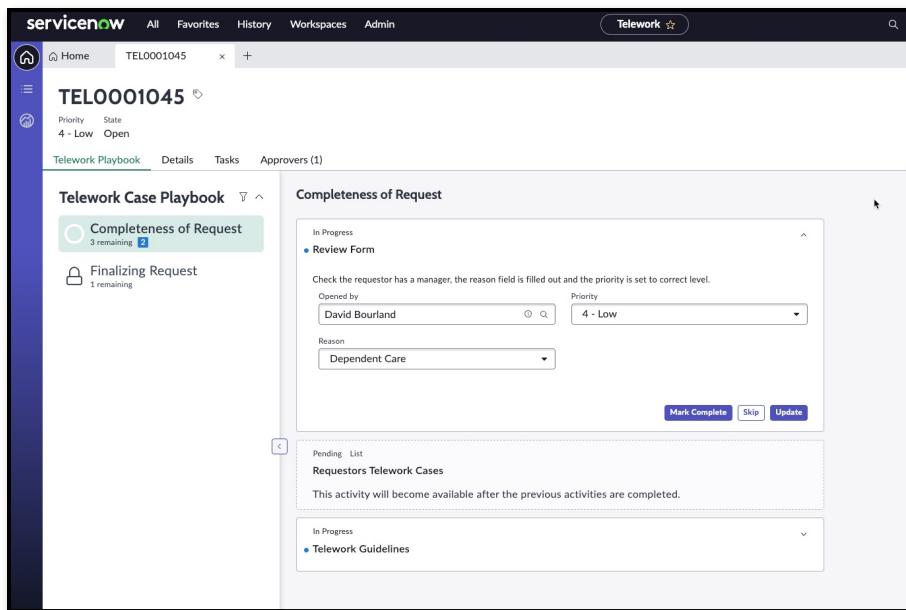
Arranjo	Remoto
Justificativa	Cuidados Dependentes
Clique	Salvar

(se não aparecer imediatamente, atualize o navegador – isso pode acontecer na primeira vez que você executá-lo)

Aqui está o seu playbook

- Passe por ele e verifique a experiência –
- O que você faria diferente?
- O que mais seria útil?

Parabéns!



Record Producer

- Verificar o gerente e auto-preencher o campo 'Requested For'

Uma das reclamações que Amanda teve é que às vezes os solicitantes não têm um gerente listado ou, se há um listado, é o gerente errado. Isso resulta em atraso na aprovação e, em última instância, uma experiência ruim para o solicitante.

A solução que decidimos é listar o gerente do solicitante no record producer, para que eles possam deixá-lo ou alterá-lo conforme necessário.

Isso exigirá um novo campo na tabela de teletrabalho, mudanças em algumas perguntas do record producer, um script para auto-preencher o campo 'Requested For' e utilizar a seção 'Auto Populate' no record producer. Parece muito, mas será rápido.

Aqui estão nossos passos:

1	Criar 2 novos campos na tabela de casos de teletrabalho chamados "Manager" e "Requested For"
2	Criar uma nova pergunta no record producer para "Manager" e "Requested For"
3	Criar um script para auto-preencher o campo 'Requested For' com o nome do usuário logado usando o Design Studio
4	Alterar o fluxo para trabalhar com esses novos campos

Criando 2 Novos Campos na Tabela de Casos de Teletrabalho

1. No App Engine Studio na aplicação **Telework Case**:

Abrir	Tabela de Dados do Caso de Teletrabalho (não mostrado)
Clique	+ Add field

The screenshot shows a data table with the following columns:

- Active
- Activity ...
- Addition...
- Approval
- Approval...
- Approval...
- Approve...
- Arrange...
- Assigned...
- Assignm...
- Business...

The table contains 8 rows of data. A red arrow points to the '+ Add field' button at the top left of the table area.

Active	Activity ...	Addition...	Approval	Approval...	Approval...	Approve...	Arrange...	Assigned...	Assignm...	Business...
UNKNOWN			Requested	2023-10-25 07...			Situational Tel...			
UNKNOWN			Approved	2023-10-19 11...	2023-10-19 11...		Situational Tel...	David Bourland		
UNKNOWN			Approved	2023-09-19 20...	2023-09-19 20...		Situational Tel...	David Bourland		
UNKNOWN			Not Yet Reque...				Regular and R...	David Bourland		
UNKNOWN			Not Yet Reque...				Regular and R...	Jewel Agresta		
UNKNOWN			Not Yet Reque...				Regular and R...	Jewel Agresta		
UNKNOWN			Not Yet Reque...				Regular and R...	Regular and R...		

2. Preencha esses campos:

1 Rótulo da Coluna	Manager
2 Tipo	Referência
3 Tabela para Referência	Usuário (sys_user)
4 Clique	Add

Add a new column

Adding a new column creates a new field on the table and saves it.

Column label *	Column name *
1 Manager	manager
Type *	Table to reference *
2 Reference	3 User

[Advanced settings](#)

[Cancel](#) **Add**

3. Agora, adicione um novo campo chamado 'Requested For' usando os mesmos passos e esses atributos:

1 Rótulo da Coluna	Requested For
2 Tipo	Referência
3 Tabela para Referência	Usuário (sys_user)
4 Clique	Add

Add a new column

Adding a new column creates a new field on the table and saves it.

Column label *	Column name *
1 Requested For	requested_for
Type *	Table to reference *
2 Reference	3 User

[Advanced settings](#)

[Cancel](#) **Add**

4. Adicione-os ao formulário da área de trabalho

Clique	'Forms' (centro no topo, à direita de 'Data')
Altere	'Default view' para 'Workspace Telework'

The screenshot shows the 'Telework Case' form configuration. In the top right corner, there's a 'Forms' tab. Below it, a dropdown menu titled 'Default view' is open, showing a list of views: 'All views', 'Search', 'Default view', and 'Workspace Telework 0'. The 'Workspace Telework 0' option is highlighted with a red box.

5. Adicione os novos campos ao formulário

1	Manager
2	Requested For
3	Save

The screenshot shows the 'Telework Case' form configuration. A red box highlights the 'Manager' field in the main form area. Another red box highlights the 'Requested For' field in the 'Properties' panel on the right side, which is currently expanded.

Ótimo – agora você tem um novo campo chamado 'Manager' e 'Requested For' e eles estão no seu formulário de área de trabalho.

Em seguida, adicionaremos 2 novas perguntas ao nosso record producer

Volte para sua página inicial do App para **Telework Case Management** e abra a Experiência, 'Apply for Telework – record producer':

The screenshot shows the 'XX Telework Case Management' application's interface. At the top, there are tabs for 'All (12)', 'Data (3)', 'Experience (5)' (which is selected), 'Logic and automation (2)', and 'Security (2)'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Search experience' with a magnifying glass icon. The main area displays a list of experiences. One experience, 'Apply for Telework', is highlighted with a red box and a red arrow pointing to its delete icon. Other experiences listed include 'Arrangement | Default view', 'Telework Case | Workspace Telework 0', 'Telework', and 'Telework Case | Default view'.

Uma vez aberto, escolha:

1. Perguntas
2. Exclua o Conjunto de Perguntas – 'Standard Employee Questions'



3. Após clicar no 'x', clique em 'Remove'

Em seguida, adicione a pergunta para descobrir para quem eles estão solicitando o arranjo de teletrabalho – isso dará flexibilidade às equipes para que possam solicitar em nome de outra pessoa, o que também foi algo solicitado pelas equipes que fosse adicionado ao formulário.

4. Insira uma nova pergunta

Clique	'Insert New Question'
Tipo de Pergunta	Escolha

Subtipo de Pergunta	Referência
Mapear para um campo específico na tabela	Verdadeiro
Campo da Tabela	Requested For
Rótulo da Pergunta	Quem é este arranjo?

Type
How do you want the user to answer your question (e.g. text, selections, dates)?

Question type

Question subtype *

Details
What would you like to ask or inform the user of?

Map to a specific field on the table

Table field

Question label *

Name * ⓘ

Clique na aba	'Continue to Additional details'
Tabela de Origem	Usuário (sys_user) <i>sem condições</i>
Clique	'Insert question' (no canto inferior direito)

Question Additional details Default value Auto-populate Annotation

Source

The options for this question will be sourced from a table instead of specifying the values now

Source table *

User

Filter condition (to limit the options)

Select field Select operator Enter value

+ New condition set

Mova esta pergunta para o topo do formulário, deve ficar assim:

Questions

Define the questions on your item form

Expand all

Insert new question

- Who is this arrangement for? Choice - Record references
- What type of Telework arrangement are you applying for? * Choice - Record references
- Number of Days per Week? Text - Single-line
- What is the reason for Teleworking? * Choice - Dropdown (fixed values)

Em seguida, precisamos confirmar se temos o gerente correto

Adicionaremos a pergunta do gerente a este formulário e a preencheremos com base em quem eles têm na pergunta 'Requested For'.

5. Em seguida, insira uma nova pergunta

Clique	'Insert New Question'
Tipo de Pergunta	Escolha
Subtipo de Pergunta	Referência
Mapear para um campo específico na tabela	Verdadeiro

Campo da Tabela	Manager
Rótulo da Pergunta	Manager

Type
How do you want the user to answer your question (e.g. text, selections, dates)?

Question type
Choice

Question subtype *
Record reference

Details
What would you like to ask or inform the user of?

Map to a specific field on the table

Table field
Manager

Question label *
Manager

Name *
manager

Mandatory

Clique na aba	'Continue to Additional details'
Tabela de Origem	Usuário (sys_user) <i>sem condições</i>
Clique na aba	'Auto-populate'

Question Additional details Default value **Auto-populate** Annotation

2

Source
The options for this question will be sourced from a table instead of specifying the values now

Source table *
1 User

Filter condition (to limit the options)

Select field Select operator Enter value

+ New condition set

Preencha o formulário	
1 Seleccione a pergunta da qual depende	'Quem é este arranjo? sys_user'
2	Use o botão de seleção de dados à direita
3	Role até 'Manager'

Question Additional details Default value **Auto-populate** Annotation

Auto-populate

Configure what value should be set for this question dynamically whenever the dependent question is changed.

Select the question this depends on

1 Who is this arrangement for? | sys_user

Select the field that contains the value you want to set

2

3 Manager

Location
Locked out
Manager
Middle name
Mobile phone
Name
Notification
Password
Password needs reset

Clique na aba 'Annotation'

Question Additional details Default value **Auto-populate** **Annotation**

Auto-populate

Configure what value should be set for this question dynamically whenever the dependent question is changed.

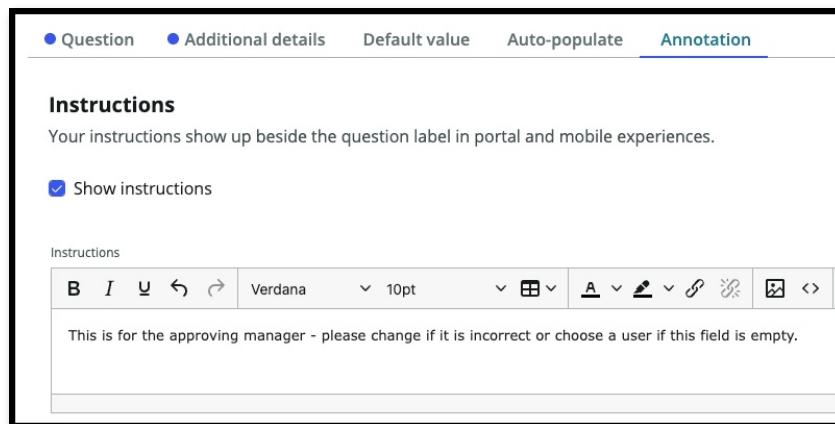
Select the question this depends on

Who is this arrangement for? | sys_user

Select the field that contains the value you want to set

Manager

Preencha o formulário	
Mostrar instruções	verdadeiro
Instruções	Se este for o gerente correto, não mude. Se estiver vazio ou o gerente estiver errado, por favor, altere. A aprovação do seu pedido de teletrabalho será enviada a essa pessoa.



Clique no botão	Insert Question

Bônus: por conta própria, adicione um comportamento para que a pergunta 'Manager' seja obrigatória se estiver vazia!

- Mova a pergunta 'Manager' para que seja a segunda pergunta, deve ficar assim agora:

Questions
Define the questions on your item form

[Expand all](#) [Insert new question](#)

Who is this arrangement for? Choice - Record references
Manager Choice - Record references

What type of Telework arrangement are you applying for? * Choice - Record references

Number of Days per Week? Text - Single-line

What is the reason for Teleworking? * Choice - Dropdown (fixed values)

[+](#)

Clique	Review and submit
Clique	Submit
Clique	Return to my application

E você deve estar aqui:

XX Telework Case Management

All (12) Data (3) Experience (5) Logic and automation (2) Security (2)

Search experience

Experience [Add](#)

Create interfaces for users to interact with the app.

Apply for Telework	Record producer	Use this form to apply for Telework	Last edited 2023-11-09 13:23:24
Arrangement Default view	Form		Last edited 2023-09-19 20:53:32
Telework Case Workspace Telework	Form		Last edited 2023-09-19 20:49:38
Telework	Workspace		Last edited 2023-09-19 20:49:30
Telework Case Default view	Form		Last edited 2023-09-19 09:52:49

Em seguida, queremos auto-preencher a pergunta 'Requested For' com quem está preenchendo o formulário. Para isso, precisamos ir para o Design Studio, encontrar a variável e adicioná-la à aba padrão com uma linha de código.

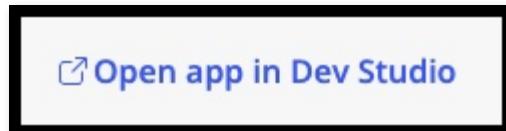
Precisamos fazer esta parte no Dev Studio.

Para acessar o Dev Studio:

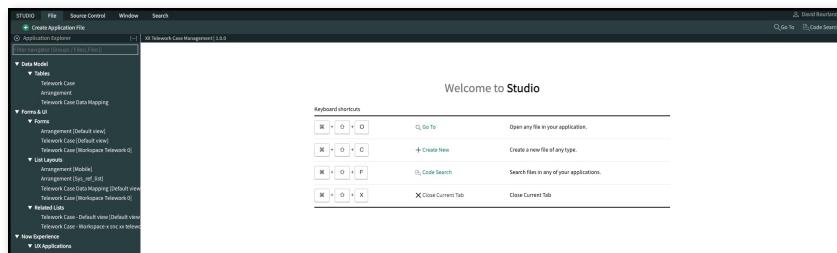
1. Clique no ícone de engrenagem no canto superior direito



2. Clique em 'open app in Dev Studio'



Você deve estar aqui:



No painel de navegação à esquerda estão todos os arquivos da aplicação que criamos até agora na nossa aplicação Telework Case.

3. Role para a esquerda para encontrar

Service Catalog

Record Producer

Apply for Telework – clique no record producer 'apply for telework'



Esta é a visão padrão do seu record producer na plataforma.

4. Role para baixo até as listas relacionadas, 'Variáveis'.

5. Clique na variável 'who is this arrangement for?'

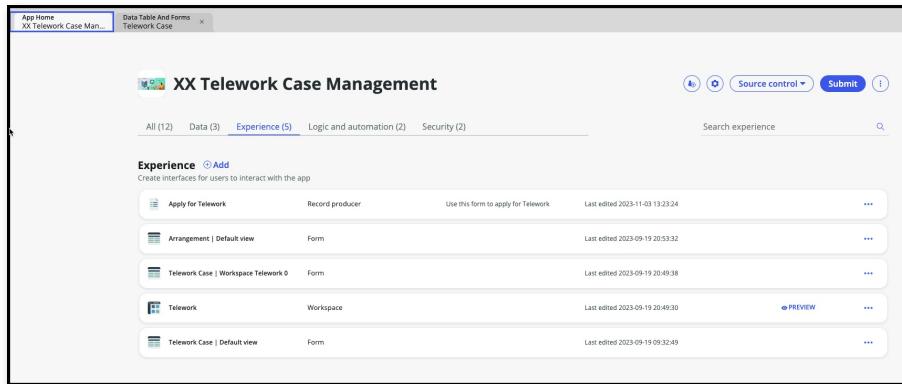
The screenshot shows the 'Service Catalog > Record Producer > Apply for Telework' screen. In the top navigation bar, there are buttons for 'Update', 'Copy', 'Try It', 'Edit in Catalog Builder', and 'Delete'. Below this is a section titled 'Related Links' with options like 'Item Diagnostic', 'Show VA render type', and 'Run Point Scan'. The main area is titled 'Variables' and contains a table with several rows. One row, 'Who is this arrangement for?', has a red box around it and a red arrow pointing to it with the text 'Click here'.

1	Role até a aba 'Default Value'
2	Cole: <code>javascript:gs.getUserID()</code>
3	Clique em 'Update' (escolha seu botão de preferência)

The screenshot shows the configuration details for the 'Who is this arrangement for?' variable. At the top, there are tabs for 'Question', 'Annotation', 'Type Specification', and 'Default Value'. The 'Default Value' tab is active, indicated by a red box and the number '1'. In the 'Default value' input field, the code '2 javascript:gs.getUserID()' is entered. At the bottom right of the configuration panel, the 'Update' button is highlighted with a red box and the number '3'.

Após atualizar, permaneça nesta aba.

Terminamos com o Design Studio, você pode fechar esta aba do navegador e voltar para a sua página inicial do Telework App.



Neste ponto:

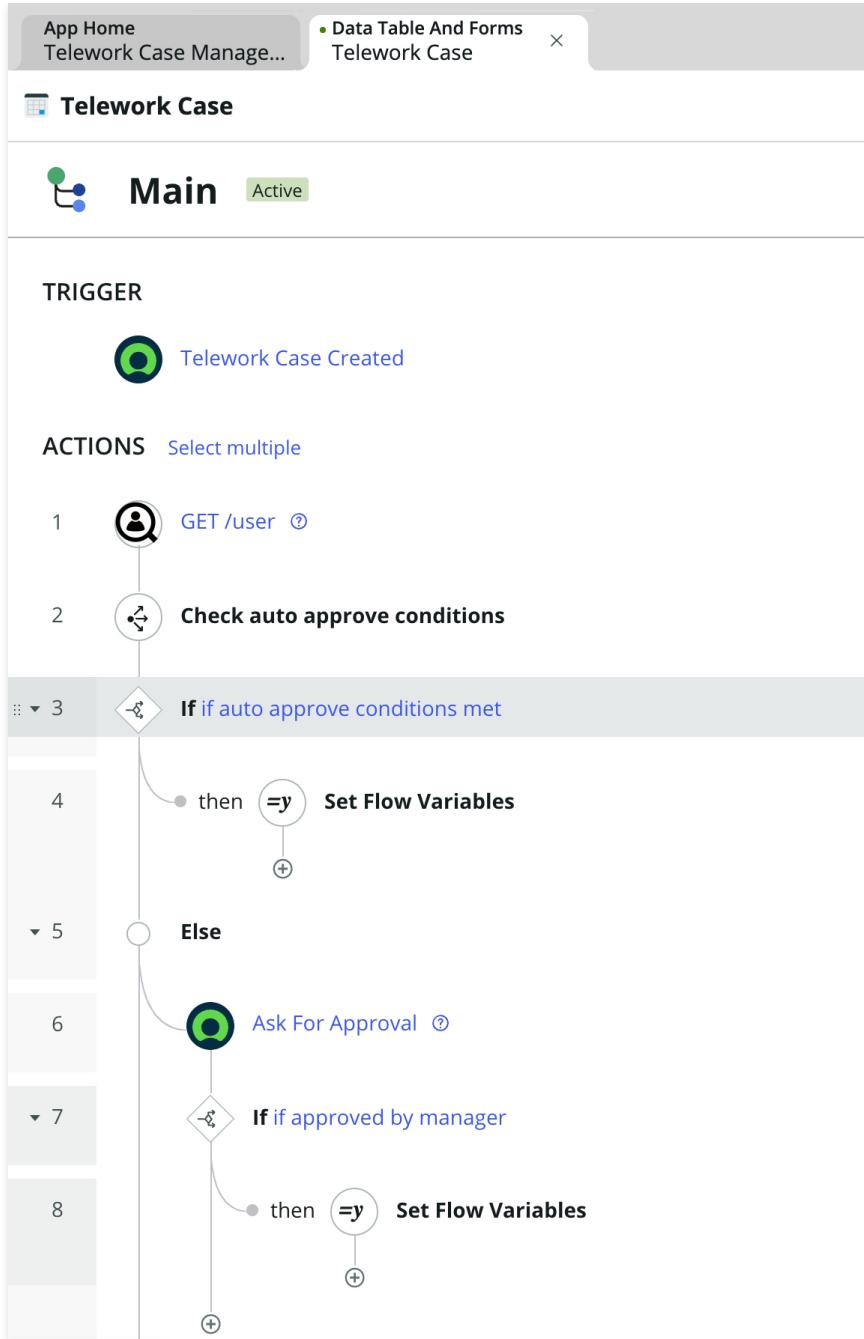
- ① atualizamos a tabela de dados com 2 novos campos: 'Manager' e 'Requested For'
 - ② modificamos a experiência do record producer
 - ③ criamos um script para auto-preencher o campo 'Requested For' com o nome do usuário logado usando o Design Studio
- Agora só resta atualizar o fluxo para aproveitar nossos novos campos.

Lembre-se, estamos agora contando com o campo 'Requested For', não o 'Opened By', pois às vezes eles podem ser diferentes.

Alterando o fluxo para trabalhar com esses novos campos

(não mostrado)

- Clique em 'Logic and automation'
- Abra o fluxo 'Main' (mude para a visualização de árvore) para que você esteja aqui agora:

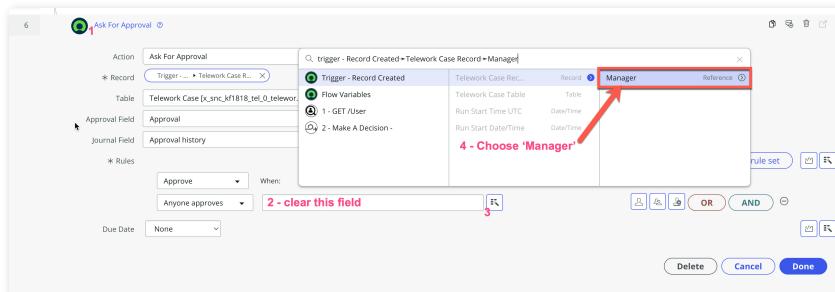


2 coisas que precisamos alterar:

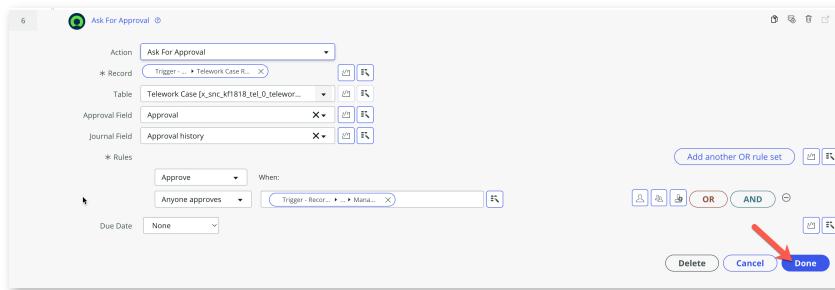
1. Ask For Approval – altere para o campo 'manager'
2. Send Email – envie o e-mail para o e-mail do 'requested for'

1. Alterando Aprovação

Passos	
1	Expanda o Passo 6 - 'Ask for Approval'
2	Limpe a caixa após 'Anyone Approves'
3	Clique no seletor de dados para encontrar o campo 'Manager'
4	trigger - Record Created - Telework Case Record - Manager



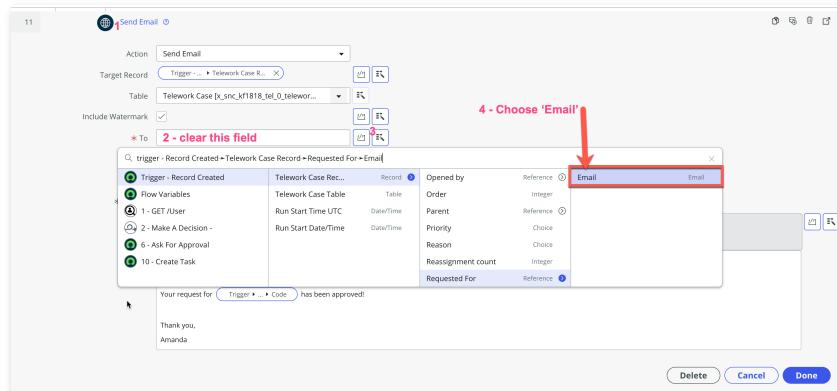
Clique em Done



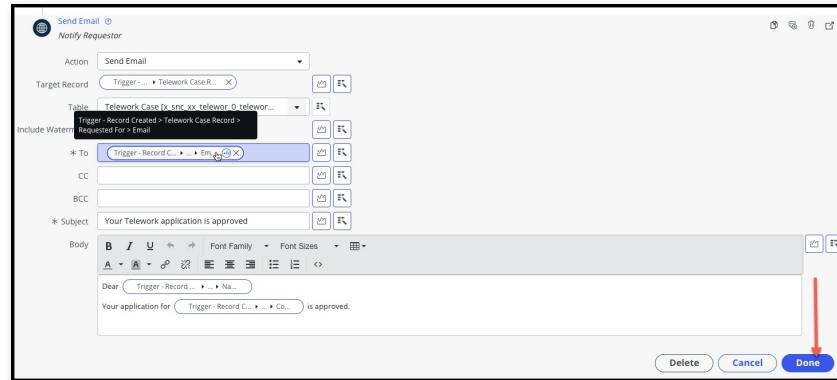
2. Enviar E-mail – envie o e-mail para o e-mail do 'requested for'

Passos	
1	Expanda o Passo 11 - 'Send Email'

Passos	
2	Limpe o campo 'To'
3	Clique no seletor de dados para o campo 'To'
4	trigger - Record Created - Telework Case Record - Requested For - Email



Clique em **Done**



Há outros campos que você precisa alterar? Às vezes, as pessoas usam o nome de `opened_by` no corpo do e-mail. Se você fez isso, certifique-se de alterar também.

Quase pronto, só falta fazer mais uma coisa:

Ativar (isso também salva)



(na verdade são 2 coisas)

Agora, você pode testar e garantir que tudo está funcionando –

Abra o Service Portal

Preencha o formulário Apply for Telework

Se você alterar o campo 'Requested For', o gerente muda?

- Se o gerente estiver em branco, significa que a pessoa não tem um gerente listado
- O restante do formulário funciona corretamente?
- Envie Vá para o workspace de Telework
Verifique o novo formulário de teletrabalho
- O campo do gerente está correto?
- O campo 'requested for' está correto?
- Após a aprovação, o e-mail vai para a pessoa certa?

É isso!!

Se precisar alterar como as variáveis respondem, use o Dev Studio. Sempre há um lugar para scripting – seja uma linha de código simples ou algo mais complexo que use um script include, tudo está lá. (Esse também é um lugar onde o GenAI pode ajudar a acelerar as coisas!)

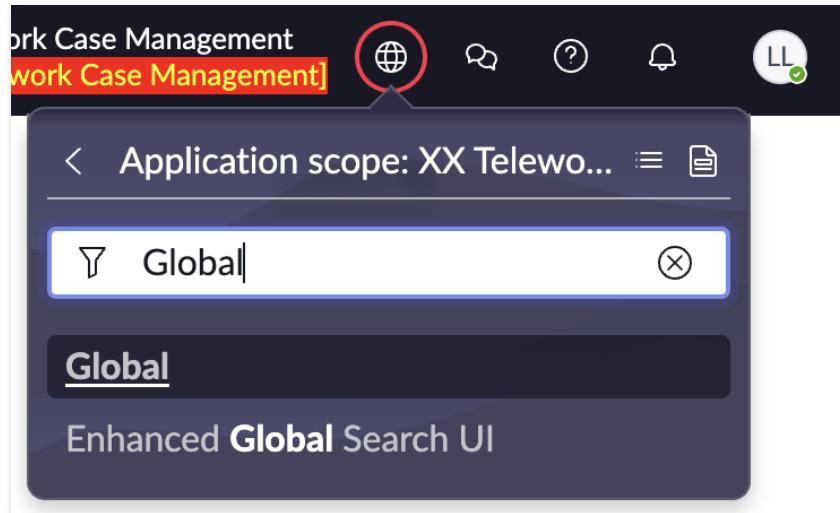
Portal: Branding

Após todo o trabalho realizado para melhorar a funcionalidade da aplicação de Gerenciamento de Casos de Teletrabalho, finalmente é hora de deixá-la bonita!

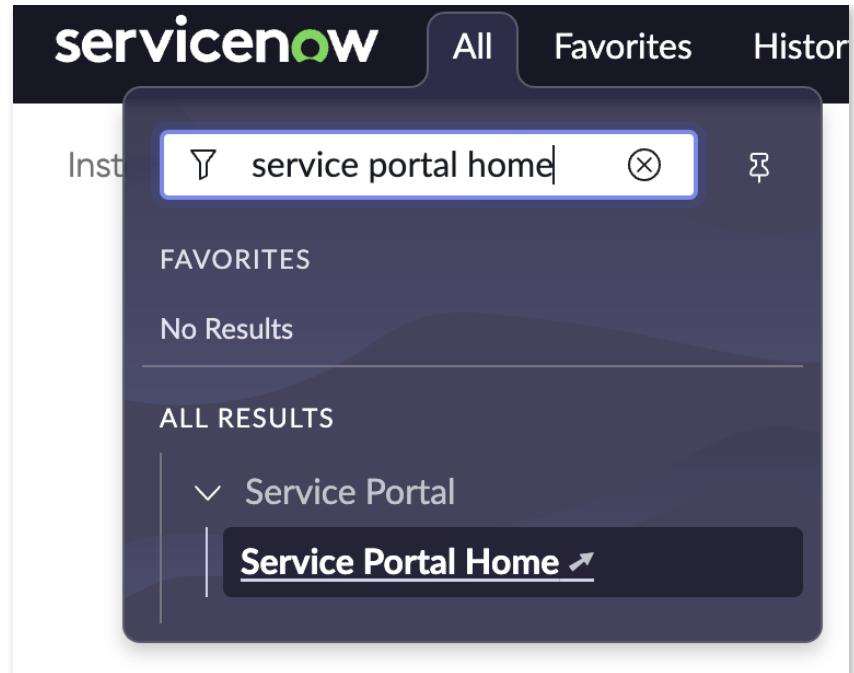
Neste exercício, aprenderemos como adicionar o logotipo e a identidade visual da SHIELD Agency ao Service Portal usando o Branding Editor.

Passos

1. Mude seu escopo para **Global** selecionando-o no seletor de Aplicações no canto superior direito da tela na visualização da plataforma



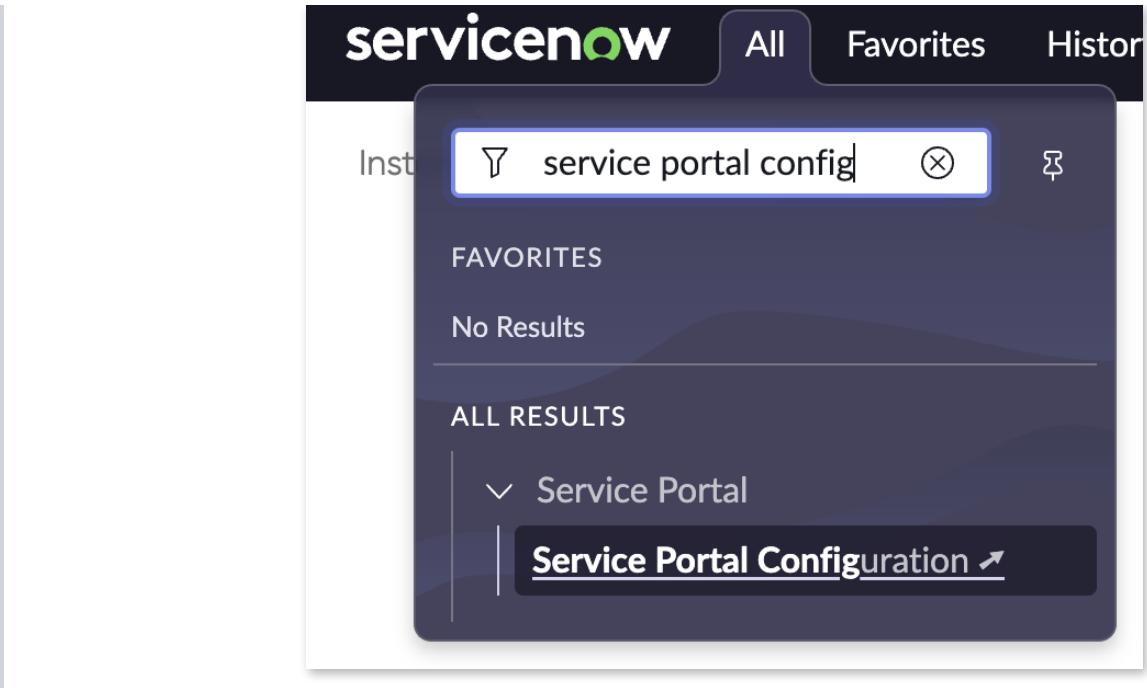
2. Dê uma olhada no portal padrão navegando até **Service Portal > Service Portal Home**



Seu portal deve se parecer com isto:

A screenshot of a modern ServiceNow service portal homepage. The top features a dark header with the ServiceNow logo and a search bar. Below the header is a large, central 'How can we help?' section with a search bar. The main content area includes several cards: 'Request Something' (yellow card with 'Degradation - SAP Human Resources'), 'Knowledge Base' (blue card with 'Outage - SAP Materials Management'), 'Get Help' (green card with 'Announcements' about 'Cafeteria Maintenance'), and 'Walk-Up Check-in' (purple card with 'Next Holiday Widget' for 'Armistice 1018 November'). A sidebar on the right contains a message bubble icon.

3. Para acessar o Branding Editor, volte para a aba da plataforma e navegue até **Service Portal > Service Portal Configuration**



4. Selecione **Branding Editor**

A screenshot of the 'Service Portal' configuration options. The title 'Service Portal' is at the top. Below it, a sub-section titled 'Create rich, engaging and modern experiences to help your business run better' with the instruction 'Select one of the options below to continue'. There are six options listed in a grid: 'Branding Editor' (blue), 'Designer' (light blue), 'Page Editor' (light green), 'Widget Editor' (light blue), 'New Portal' (light blue), and 'Get Help' (orange). Each option has a small icon and a brief description.

5. Altere o **logotipo** fazendo o upload de uma imagem e selecionando SHIELD_Logo.png

Service Portal

Quick Setup

Theme Colors

Title and Logo

Portal title

Service Portal

Logo



Upload an image

Delete

Logo Padding

Left:



Top:



Use title and logo to represent your brand across all pages of a portal

- Role para baixo no painel de configuração rápida para alterar a **cor da tag line** e a **imagem de fundo**.

Use Portal_Background.png como sua imagem de fundo.

Tag line color: #62D84E

Tag Line and Background

Tag Line

How can we help?

Tag Line color

#62D84E

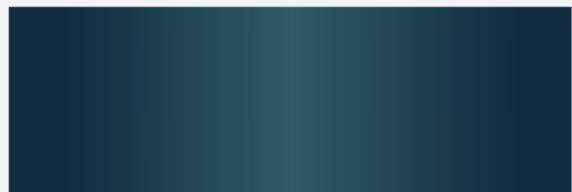


Homepage background color

#fff



Background Image

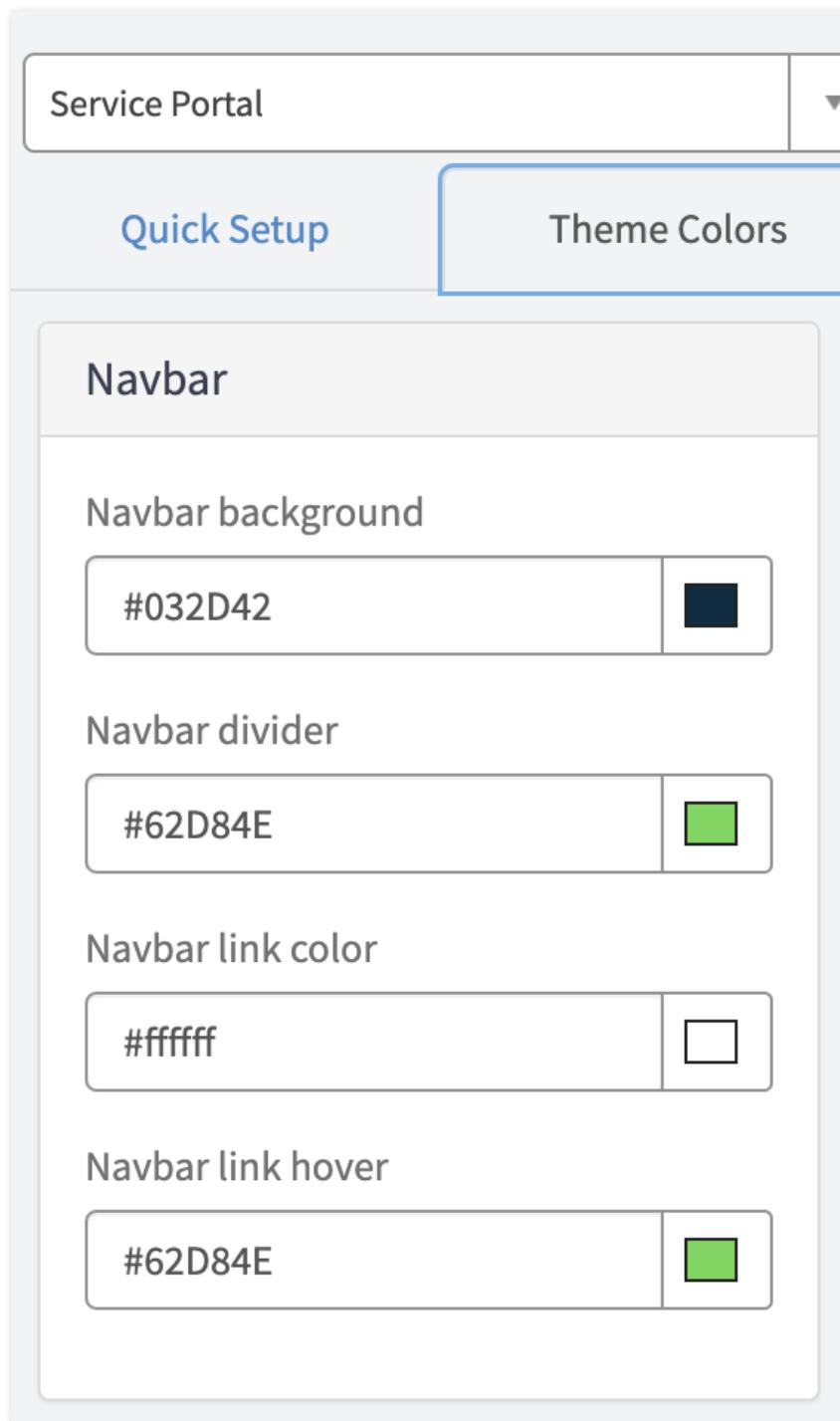


Upload an image

Delete

Reinforce your company theme with
company graphics and colors

7. Mude para a aba **Theme Colors**



8. Atualize os seguintes valores:

Navbar:

Fundo da Navbar: #032D42

Divisor da Navbar: #62D84E

Cor do link da Navbar: #ffffff
Cor do link da Navbar ao passar o mouse: #62D84E

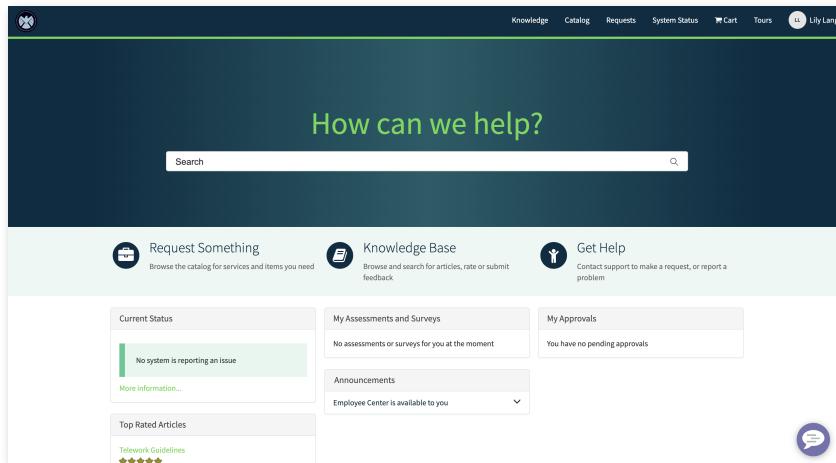
Brand:

Fundo padrão do botão: #fff
Primária: #032D42

Texto:

Cor do link: #62D84E

9. Retorne à visualização da plataforma e navegue até **Service Portal > Service Portal Home** para conferir seu novo portal!



Notas

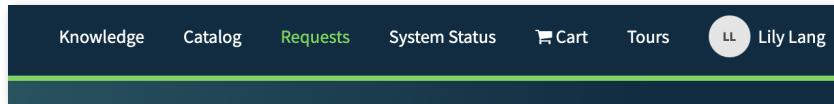
-

Portal: Add a Widget

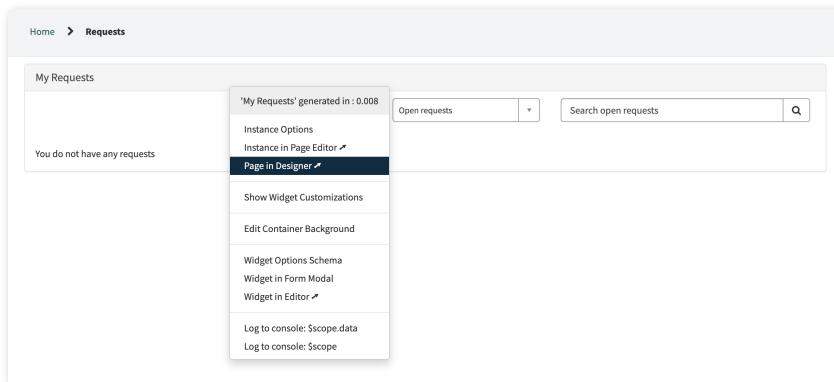
Neste exercício, aprenderemos como configurar uma página existente e um widget para dar aos usuários acesso à lista de solicitações de Teletrabalho que eles enviaram ou estão atribuídas a eles.

Passos

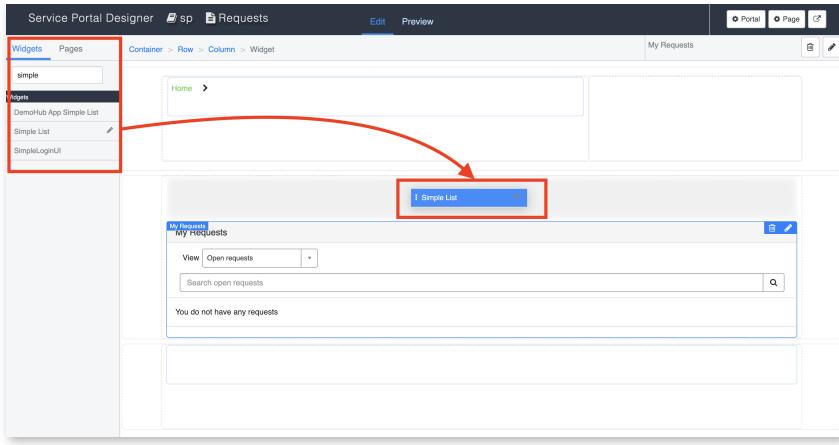
1. A partir da página inicial do portal de serviços, selecione **Requests** na barra de navegação no canto superior direito da tela



2. **Ctrl + Clique Direito** no widget "My Requests" e selecione **Page in Designer**



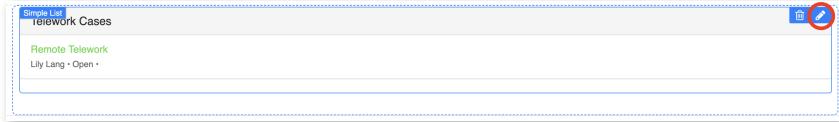
3. Encontre o widget **Simple List** na lista à esquerda da página e **arraste/solte** acima do widget "My Requests"



4. Remova o widget My Requests da página clicando no ícone de lixeira no canto superior direito do widget



5. Configure as opções do widget para o Simple List selecionando o ícone de lápis no canto superior direito do widget



6. Defina os seguintes valores:

Table: Telework Case

Display Field: Arrangement

Secondary fields: Opened by, State, Short Description

List page: list

Link to this page: ticket

Filter: Isso mostrará todos os Casos de Teletrabalho abertos por ou atribuídos ao usuário logado

opened_byDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^0Rassigned_to

Instance of Simple List

Data Table
Telework Case [x_snc_xx_tewor_0_telework_case]

Filter
opened_byDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^ORassigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe

Display field
Arrangement

Secondary fields
 opened_by state short_description

List page
list

Enforce field-level Read ACLs on Filter query terms (may alter the query for unprivileged users)

Behavior
Link to this page
ticket

Show even when empty

View

Disable record watcher

7. Salve suas opções de widget (você pode precisar rolar para baixo)

List body height

Image field

Rounded images

Hide Footer

Save (⌘ + s)

8. Atualize a aba onde a **página de solicitações** do seu portal está aberta para ver seu novo widget

The screenshot shows a user interface for managing requests. At the top, there's a navigation bar with links for Knowledge, Catalog, Requests, System Status, Cart, Tours, and a user profile for 'Lily Lang'. Below the navigation is a breadcrumb trail: Home > Requests. The main content area is titled 'Telework Cases' and lists five entries:

- Remote Telework (Krystle Solsa - Open) - A placeholder entry.
- Remote Telework (Lily Lang - Open)
- Remote Telework (Melinda Carlton - Open) - A placeholder entry.
- Remote Telework (Jewel Argote - Open) - A placeholder entry.
- Remote Telework (Jens Asaad - Open) - A placeholder entry.

At the bottom of the list, it says 'First 5 of 8' and has a 'View all' button. To the right of the list is a blue speech bubble icon.

9. Clique em qualquer registro para navegar para a página do ticket

The screenshot shows a detailed view of a specific ticket. The top navigation bar and user profile are identical to the previous screenshot. The breadcrumb trail shows 'Home > My Request - TEL0001047'. The ticket details are as follows:

TEL0001047

Activity (selected) | Attachments

Type your message here...

Lily Lang
TEL0001047 Created Created 36m ago Updated 36m ago State Open

Start

To the right of the ticket details is a blue speech bubble icon.

Notas

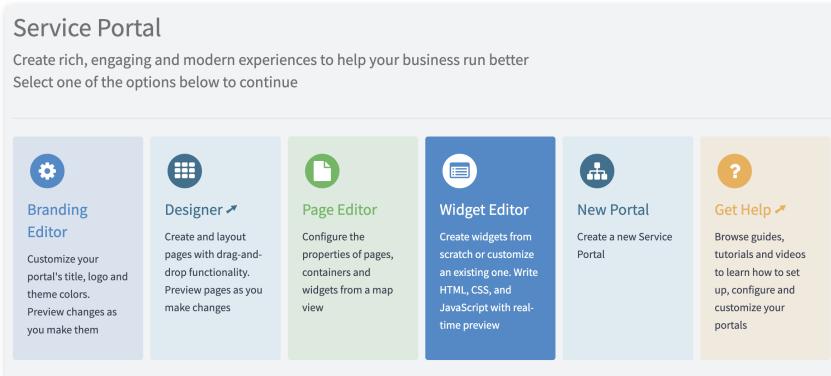
•

Portal: Create a Widget

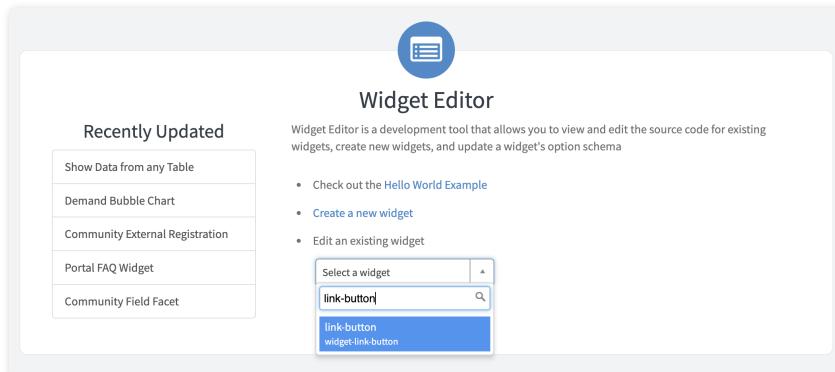
Neste exercício, aprenderemos como clonar um widget existente para modificá-lo. Utilizaremos o botão para permitir que os usuários naveguem para uma visão editável dos Casos de Teletrabalho que enviaram ou estão atribuídos a eles.

Passos

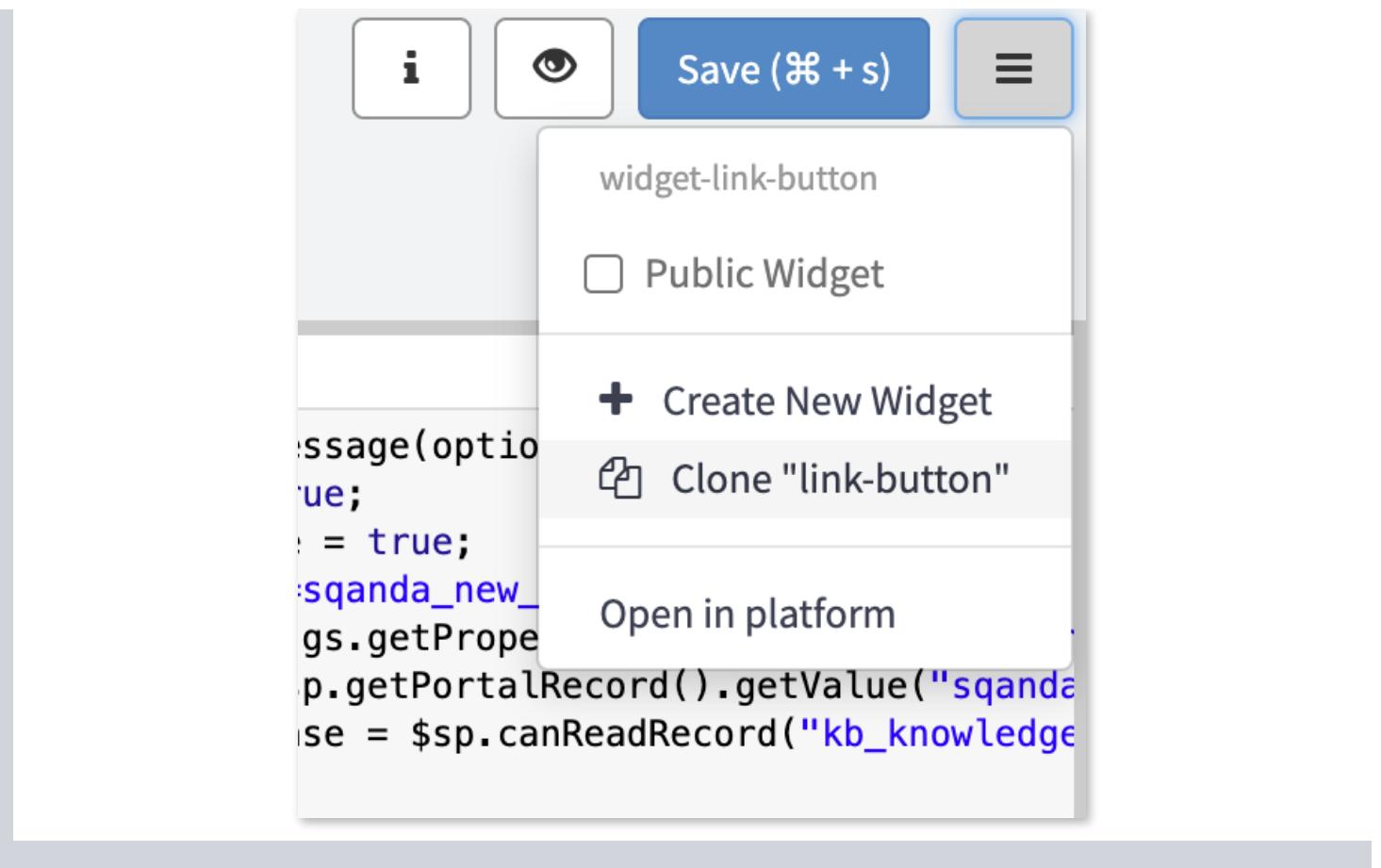
1. Para acessar o Widget Editor, navegue para **Service Portal > Service Portal Configuration**, e então clique em **Widget Editor**



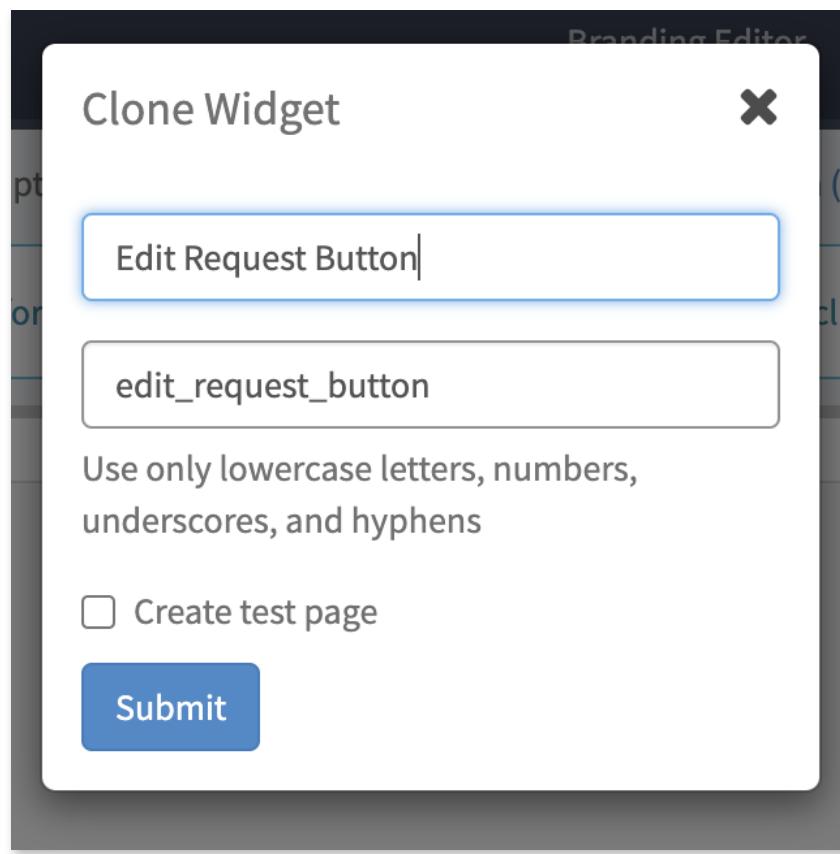
2. Selecione **link-button** sob Edit an existing widget



3. Selecione **Clone "link-button"** nas opções adicionais do menu no canto superior direito

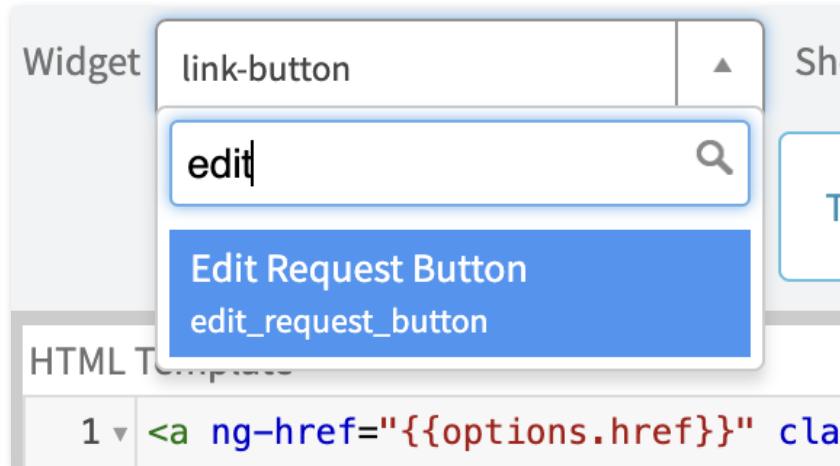


- Nomeie seu widget como **Edit Request Button**. O Widget ID será preenchido automaticamente



5. Submeta

6. Selecione seu novo widget no canto superior esquerdo do widget editor



7. Substitua o HTML Template e o Server Script com o seguinte código:

HTML: o botão irá vincular à página "form" e passar o nome da tabela e o sys_id do registro atual como parâmetros na URL

```
<a href="?id=form&table=YOUR_TABLE&sys_id=
{{data.sys_id}}&view=sp" class="btn btn-{{options.color}} m-
b">{{data.buttonMsg}}</a>
```

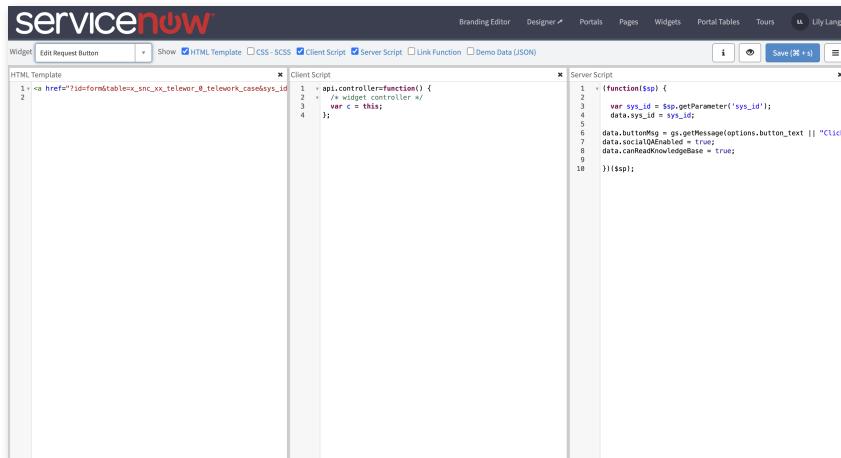
Server Script:

```
(function($sp) {

    // Obtém o sys_id da URL da página do registro atual e o adiciona ao objeto de dados do widget para que possa ser acessado a partir do HTML
    var sys_id = $sp.getParameter('sys_id');
    data.sys_id = sys_id;

    // Define o texto que aparece no botão para a mensagem configurada através das opções do widget ou o padrão "Click Here" se nada for configurado
    data.buttonMsg = gs.getMessage(options.button_text || "Click Here");

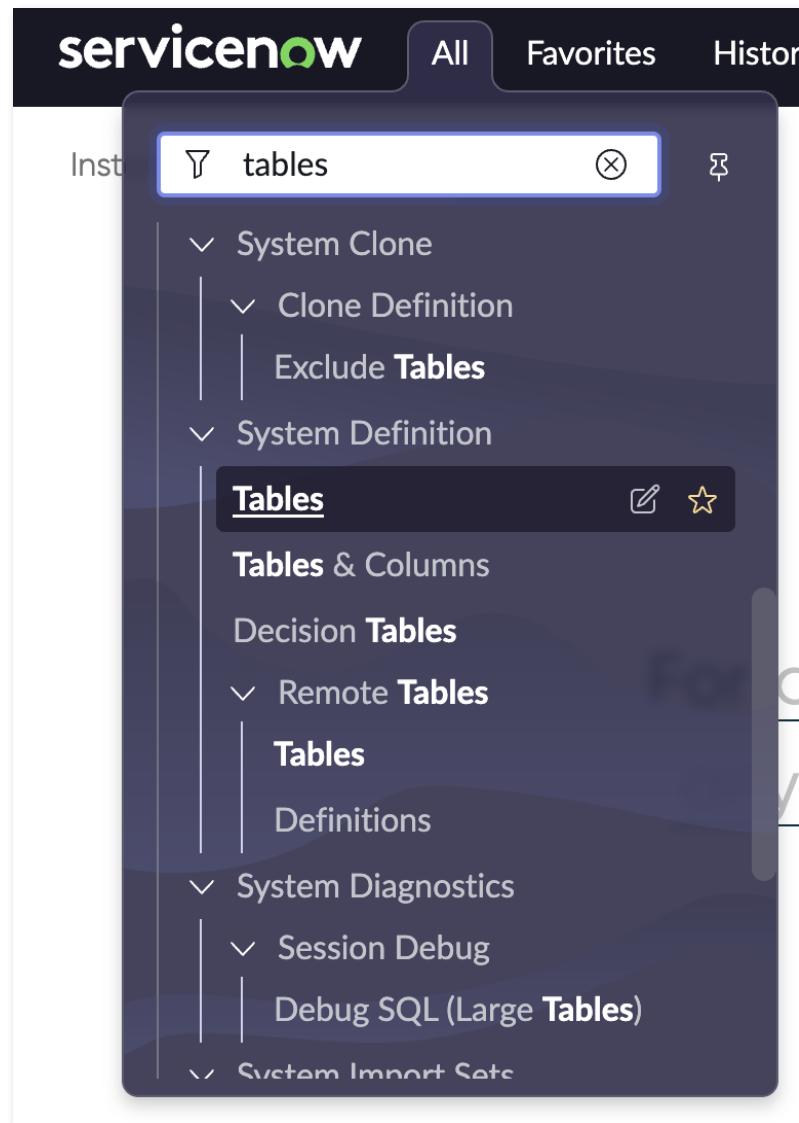
})( $sp );
```



8. **Salve** usando o botão azul no canto superior direito do widget editor

9. Substitua **YOUR_TABLE** no HTML template pelo nome da sua tabela

- Na visualização da plataforma, navegue até **System Definition > Tables**

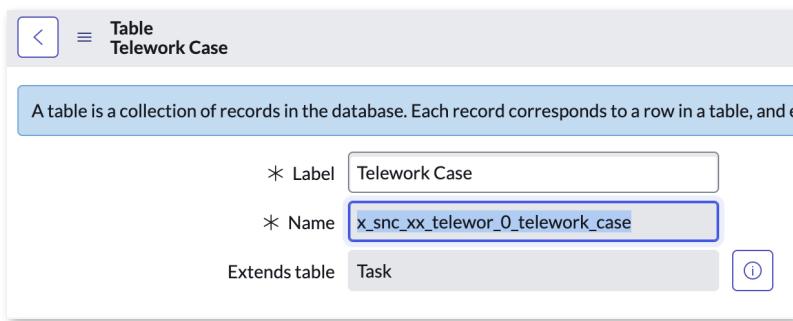


- Na barra de busca abaixo de "Label" procure por: *telework*

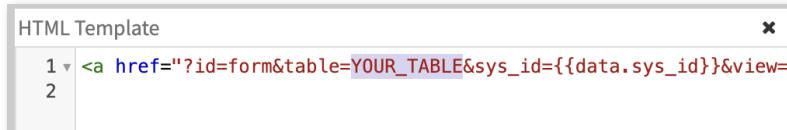
<input type="checkbox"/>	Label	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	*telework	Search
	Web Builder Block Mapping	sn_cd_wb_block_r
	Content Change History	sn_cd_content_ch

- Pressione **Enter/Return** no seu teclado

- Abra sua tabela **Telework Case** clicando no rótulo
- Copie o valor no campo **Name**

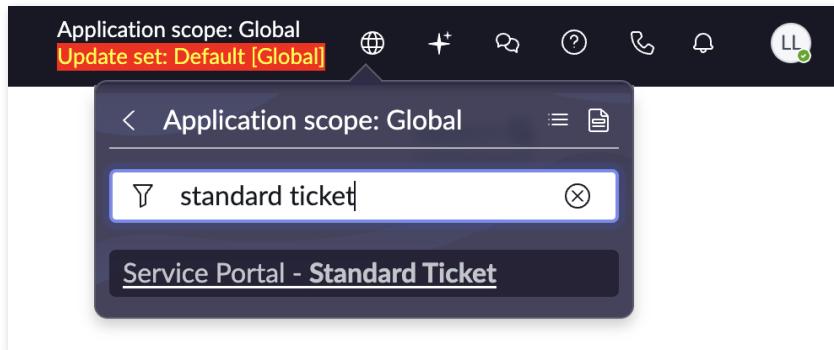


- Volte para a aba onde o widget editor está aberto e substitua **YOUR_TABLE** pelo valor copiado

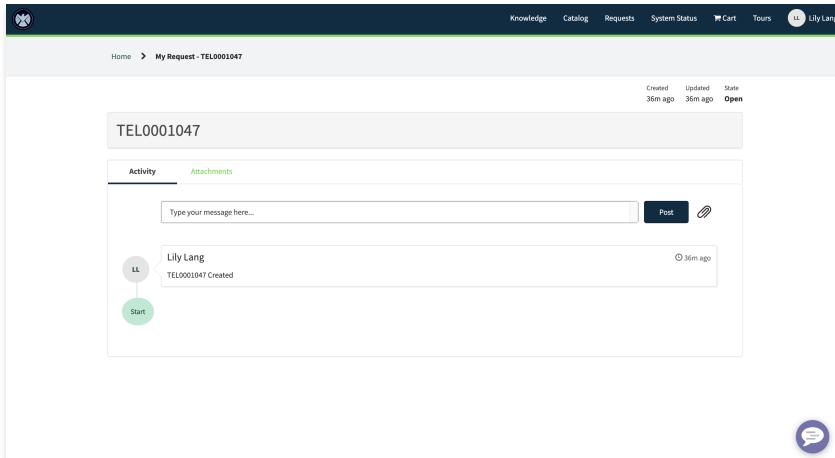


- **Salve**

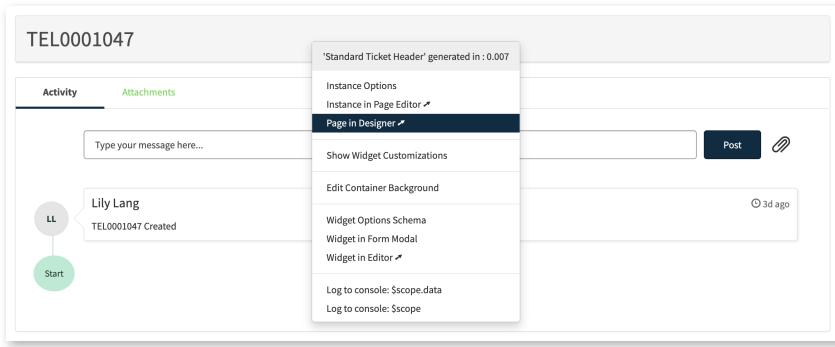
10. Volte para a visualização da plataforma e mude seu escopo para **Service Portal – Standard Ticket** usando o seletor de escopo na barra de navegação



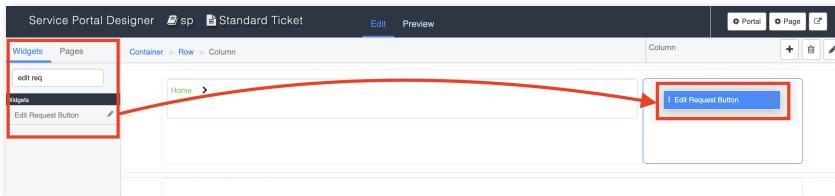
11. Navegue de volta para a página de solicitações do Service Portal e clique em qualquer caso de teletrabalho para levá-lo à **página do ticket**



12. Ctrl + Clique Direito no widget e selecione Page in Designer



13. Arraste e solte seu widget Edit Request Button na seção superior direita da página

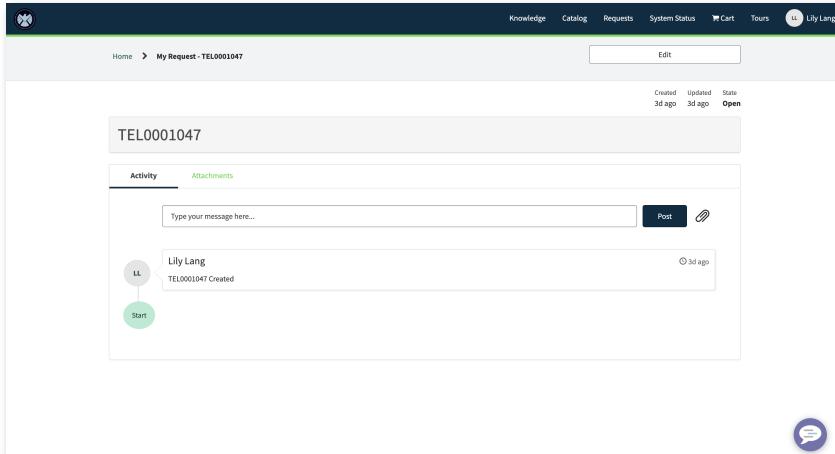


14. Configure as opções para o seu widget e defina o Conteúdo do botão como Edit

The screenshot shows a configuration interface for a 'Standard Ticket' instance. It includes fields for presentation (Bootstrap color set to 'Default'), link for button (empty), contents of button (button labeled 'Edit'), and a save button.

15. Salve

16. Navegue de volta para a aba onde sua página de ticket está aberta e **recarregue** a página para ver seu novo botão



17. Use o botão Edit para ver seu ticket em uma página de formulário editável

Screenshot of a digital platform interface showing a 'Telework Case' form. The form includes fields for 'Opened by' (Lily Lang), 'Priority' (4 - Low), 'Arrangement' (Remote Telework), 'State' (Open), 'Days per week' (empty), 'Assigned to' (empty), 'Reason' (dependent_care), and an 'Activity' section with a message input field and a 'Post' button.

The activity section shows a message from 'Lily Lang' at 2023-11-04 22:08:31: 'TEL0001047 Created'. A 'Start' button is visible below the message.

At the bottom right of the interface is a blue speech bubble icon.

Notas

•

Visão Geral

Amanda implementou com sucesso seu aplicativo para sua equipe, e ele chamou a atenção de outra equipe que também deseja usá-lo. Uma condição principal é manter a privacidade dos registros entre as duas equipes.

Neste exercício, vamos compartimentalizar os casos de teletrabalho para os usuários do departamento de Desenvolvimento e para os usuários da equipe de Suporte ao Cliente.

Vamos configurar isso definindo:

1. Um papel de "fulfiller" para cada equipe: Fulfiller_Development e Fulfiller_Customer_Support
2. Em seguida, definiremos controles de acesso específicos para cada um.
3. No final, uma equipe terá visibilidade apenas sobre solicitações dos usuários do departamento de Desenvolvimento, enquanto a outra equipe terá acesso apenas às solicitações dos usuários do departamento de Suporte ao Cliente.

Isso garantirá que ambas as equipes possam usar o aplicativo mantendo a separação e privacidade necessárias dos dados.

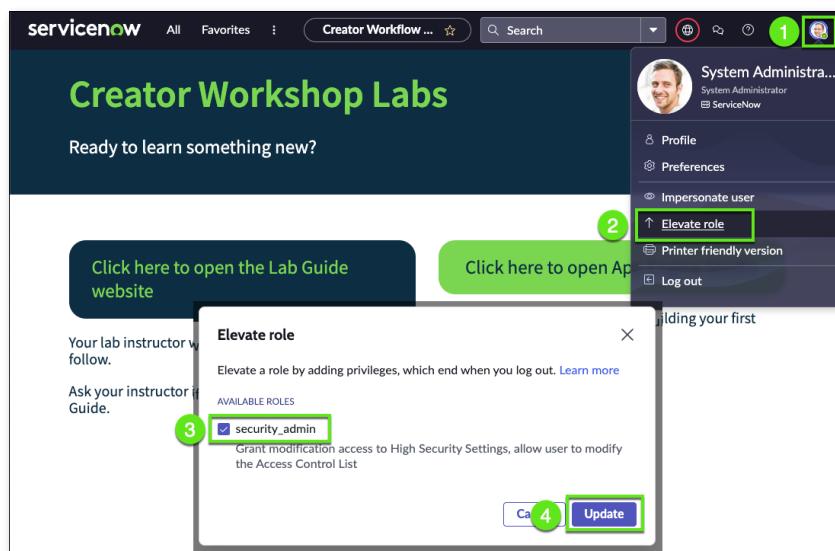
Vamos começar.

Desenvolvedores cidadãos como Amanda precisam de privilégios especiais para configurar controles de acesso, então Amanda vai solicitar...

Ajuda dos Administradores do App Engine

1. Conecte-se como Admin
2. Elevar para Security Admin

Passos	
1	No canto superior direito, clique no Avatar
2	Selecione Elevate role
3	Marque [✓] security_admin
4	Clique em Update .



3. Vá para App Engine Studio > Security

Passos	
1	No AES, clique em More
2	Clique em Security
3	Clique em Add

The screenshot shows the ServiceNow App Engine Studio interface. At the top, it says "servicenow App Engine Studio" and has "Home" and "My Apps" buttons. Below that, it says "App Home" and "Telework Case Manage...". The main title is "Telework Case Management". Below the title, there are tabs: "All (15)", "Data (4)", "Experience (8)", and "More ▾". A green circle with the number "1" highlights the "More" tab. A green box highlights the "Security (2)" option under the "More" dropdown. Another green circle with the number "2" highlights the "Security (2)" box. A third green circle with the number "3" highlights the "+Add" button next to the "Security" label. Below the tabs, it says "Roles that include app-level permissions" and lists two roles: "user" and "admin".

INFO

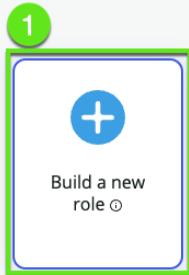
Quando Amanda criou o aplicativo, ele era apenas para uma equipe e ter um único papel de usuário era suficiente. Agora que precisamos abrir o aplicativo para outra equipe, precisamos de papéis mais específicos para garantir a segurança adequada.

4. Crie o papel **Fulfiller_Development**

Passos	
1	Clique em build a new role
2	Clique em Continue .

ADD SECURITY

How do you want to add a role to your app?

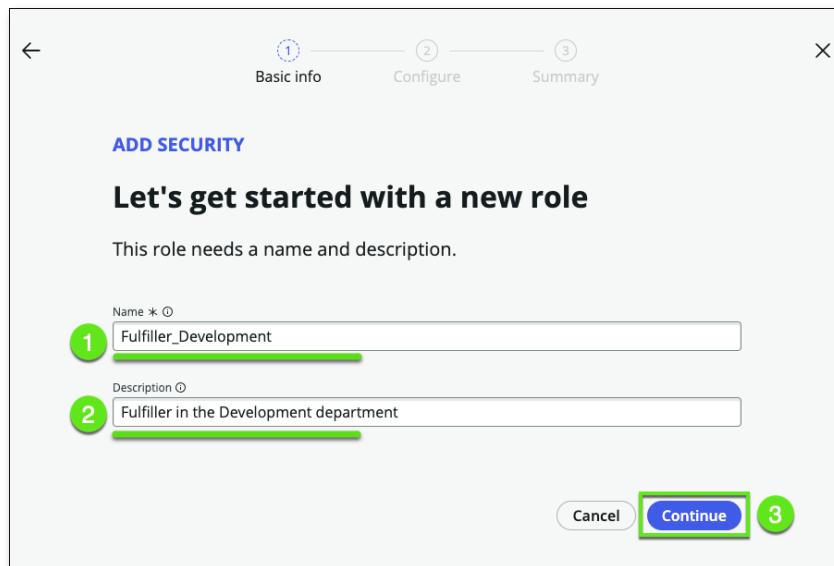


Use an existing role ⓘ

Cancel 2 Continue

5. Dê um nome e descrição ao papel.

Passos	
Nome	Fulfiller_Development
Descrição	Fulfiller no departamento de Desenvolvimento



←

① Basic info ② Configure ③ Summary

ADD SECURITY

Let's get started with a new role

This role needs a name and description.

Name * ⓘ 1 Fulfiller_Development

Description ⓘ 2 Fulfiller in the Development department

Cancel 3 Continue

6. Dê ao papel as permissões desejadas

Basic info Configure Summary X

ADD SECURITY

What can the 'Fulfiller_Development' role do within your app?

Choose how much control this role has over elements of your app.

Data Experience

	Create	Read	Write	Delete
Select All	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arrangement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justification	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telework Case	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telework Case Data Mapping	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 Cancel Continue 2

7. Sucesso

Clique em **Done**.

Basic info Configure Summary X

ADD SECURITY

Success! This role has been added to your app

You can edit the role you just added or continue building the rest of your app.

	Role name	Description
	Fulfiller_Development	Fulfiller in the Development department

Edit Done

7. Repita os passos 4 a 7 para criar o papel Fulfiller_Customer_Support

Passos	
Nome	Fulfiller_Customer_Support
Descrição	Fulfiller no departamento de Suporte ao Cliente

8. Você deve ver os dois novos papéis no aplicativo

The screenshot shows the ServiceNow Security interface. At the top, there is a header with 'Security' and a blue 'Add' button. Below it, a sub-header says 'Roles that include app-level permissions'. A dropdown menu 'Sort by:' is set to 'Newest'. The main area displays a list of roles:

- Fulfiller_Customer_Support (Role) - Last edited 2023-11-15
- Fulfiller_Developer (Role) - Last edited 2023-11-15
- user (Role) - Default user role
- admin (Role) - Default admin r...

The first two roles are highlighted with a green rectangular box.

Refinar os controles de acesso

1. Navegar até a Lista de Controle de Acesso (ACL)

The screenshot shows the ServiceNow search interface. A search bar at the top contains the text 'access control'. A dropdown menu below the search bar lists results, with 'Access Control (ACL)' highlighted and circled in green. The number '3' is also circled in green next to the result.

2. Filtrar a lista de registros

	Filtro
1	Defina o filtro conforme mostrado abaixo
2	Clique em Run
3	Clique em Updated by para obter o ACL do administrador no topo
4	Abra o primeiro registro

The screenshot shows the ServiceNow Access Controls page. At the top, there is a search bar with 'Access Contr...' and a dropdown set to 'Updated by'. Below the search bar are buttons for 'Run' (highlighted with a green circle), 'Save...', 'AND', 'OR', 'Add Sort', and a refresh icon. A message 'All of these conditions must be met' is displayed above a search bar. The search bar contains three conditions: 'Application' is 'Telework Case Manager', 'Display name' contains 'case', and 'Operation' is 'read'. Below the search bar is a table titled 'All > Application = Telework Case Management > Display name contains case > Operation = read'. The table has columns: Name, Operation, Type, Active, and Updated by (highlighted with a green circle). There are five rows of data:

Name	Operation	Type	Active	Updated by
x_snc_teleworkdone_telework_case	=read	record	true	admin
x_snc_teleworkdone_telework_case	read	record	true	admin
x_snc_teleworkdone_telework_case	read	record	true	amanda
x_snc_teleworkdone_telework_case	read	record	true	amanda
now.telework-case-management.*	read	ux_route	true	amanda

3. Revise o ACL
-
4. Defina a condição: Aberto por alguém no departamento de Desenvolvimento
 1. Clique no campo de condição, role para baixo para selecionar **Show related fields**

2. Selecione "Opened by == User fields"

3. Clique novamente no campo e agora podemos ver os campos dentro do Opened by

4. Role para baixo e selecione **department**

5. Clique novamente no campo e depois selecione **Opened by Department**

6. Finalmente defina o valor da condição como **Development**



7. Salve o registro



8. Observe que o ServiceNow gerou uma descrição

The screenshot shows the 'Access Control' record details screen for 'x_snc_teleworkdone_telework_case'. It displays a generated description: 'Allow read for records in x_snc_teleworkdone_telework_case, for users with role x_snc_teleworkdone.Fulfiller_Development, and if the ACL condition (opened_by.department=221f3db5c6112284009f4becd309cc9EQ) evaluates to true.' Below the description is the 'Conditions' section, which includes a table titled 'Requires role' with one entry: 'x_snc_teleworkdone.Fulfiller_Development'.

9. Para garantir o acesso aos dados, vamos revisar os outros ACL do nosso trabalho. Precisamos excluir qualquer ACL que não tenha nenhuma restrição

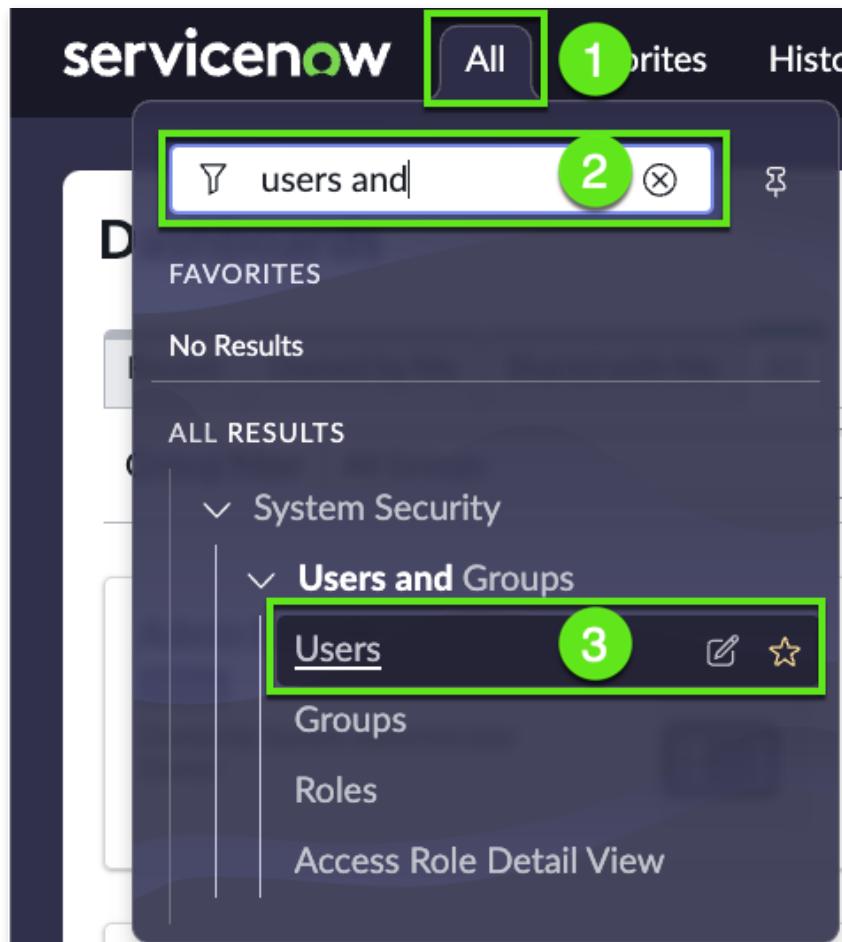
The screenshot shows the 'Access Control' record details screen for 'x_snc_teleworkdone_telework_case'. The 'Delete' button is highlighted by a green box. In the 'Conditions' section, the 'Role' field in the 'Requires role' table is highlighted with a red box. The table currently contains an empty row with the placeholder 'Insert a new row...'. The 'Description' field contains the text 'Read ACL with no restriction'.

Atribuir o papel a Abel

Abrir o usuário Abel

- Vá para a lista de usuários

Passos	
1	Clique no menu All
2	Pesquise por Users
3	Clique em Users



2. Abra o usuário Abel

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
abel.tuter	Abel Tuter	abel.tuter@example.com	true	2012-02-17 22:04:52	2023-11-07 09:14:12
abraham.lincoln	Abraham Lincoln	abraham.lincoln@example.com	true	2013-07-23 20:15:54	2023-11-07 09:14:15
adam	Adam Larsen	adam.larsen@acmeinc.com	true	2023-11-04 15:04:43	2023-11-15 13:30:00

3. Clique em Edit Roles

The screenshot shows the 'Roles' tab for the user 'User = Abel Tuter'. The tab bar includes 'Entitled Custom Tables', 'Roles' (which is selected and highlighted in green), 'Groups (1)', 'Delegates', 'Subscriptions', and 'User Client Certificates'. Below the tabs, there is a search bar with 'Role' and 'Search' fields. The main area displays a table with columns: Role, State, Inherited, and Inheritance Count. A single record is listed: 'x_snc_teleworkdone.Fulfiller_Development' with a status of 'Inherited'. A message at the bottom says 'No records to display'. At the top right of the table area, there is an 'Edit...' button, which is also highlighted with a green box.

4. Conceda a Abel o papel de usuário de teletrabalho

The screenshot shows the 'User Role - E...' edit screen. The title bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', and a search bar. Below the title bar, there are buttons for 'Edit Members' and 'Cancel/Save'. The main interface has two panels: 'Collection' on the left and 'Roles List' on the right. The 'Collection' panel contains a search bar with the placeholder '... choose field ...' and a value '... oper ...' dropdown. A green circle labeled '1' is over the search bar. The 'Collection' panel also features a search icon and a filter icon. The 'Roles List' panel shows the user 'Abel Tuter' and a list of roles: '--None--'. A green circle labeled '2' is over the role 'x_snc_teleworkdone.Fulfiller_Development'. To the right of the collection panel is a double-headed arrow icon with a green circle labeled '3' over the right arrow. At the bottom of the screen, there is a footer with the text 'Name x_snc_teleworkdone.Fulfiller_Development' and a green circle labeled '4' over the 'Save' button.

Vamos testar

1. Vá para o App Engine Studio
2. Visualize a tabela de casos de teletrabalho

The screenshot shows the 'Data' section of the App Engine Studio interface. It lists three tables: 'Telework Case ...' (Table), 'Justification' (Table), and 'Data import'. The 'Telework Case ...' table is highlighted with a green box around its 'PREVIEW' button. Below the table list, there is a link 'See all (4)'.

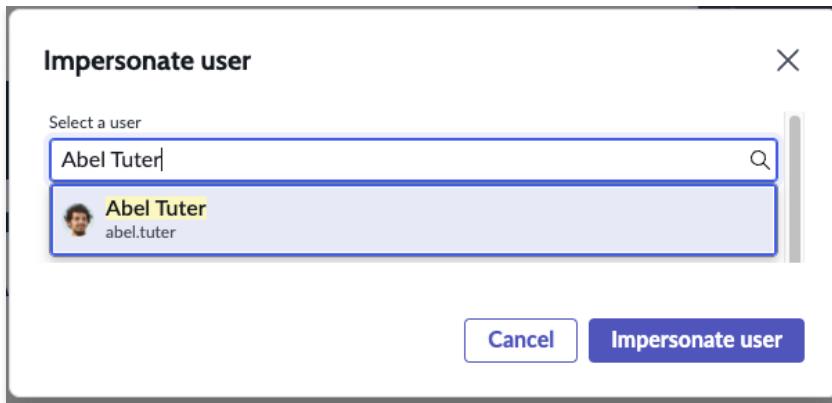
3. Observe que podemos ver todos os registros

The screenshot shows a search results table for 'Telework Cases'. The columns are: Priority, Opened by, Arrangement, Justification, Days per week, Short description, and State. There are two rows of data:

Priority	Opened by	Arrangement	Justification	Days per week	Short description	State
1 - Critical	Billie Cowley	(empty)	(empty)	1	Situational Telework Request	Open
1 - Critical	Cherie Fuhr	(empty)	(empty)	3	Remote Telework Request	Open

At the bottom, there is a pagination bar showing '1 to 20 of 41'.

4. Volte para a visão de admin e Importe Abel



5. Volte para a lista de casos de teletrabalho e observe que podemos ver todos os registros

Telework Cases						
All	Priority	Opened by	Short description	Department	State	Assigned to
	● 1 - Critical	Billie Cowley	Situational Telework Request	Development	Open	Amanda Wilson
	● 2 - High	David Loo	Remote Telework Request	Development	Work in Progress	Andrew Och
	● 2 - High	Krystle Stika	Remote Telework Request	Development	Open	(empty)
	● 2 - High	Billie Cowley	Situational Telework Request	Development	Closed Complete	Brigid Knightly
	● 2 - High	David Loo	Situational Telework Request	Development	Closed Complete	Brigid Knightly

Conclusão

Neste laboratório, construímos, implementamos e testamos um aplicativo usando os componentes fundamentais de uma aplicação: Dados, Experiência do Usuário e Automação.

A equipe que gerencia o trabalho será mais eficiente e os usuários obterão o que precisam mais rapidamente.

Claro, os exemplos desses exercícios são apenas o começo quando se trata do poder de aproveitar o Automation Engine.

As possibilidades são limitadas apenas pela sua imaginação como Criador. Se você pode sonhar, pode criar fluxos de trabalho na Now Platform.

Aqui estão alguns recursos para ajudar você a continuar sua jornada na plataforma ServiceNow

Valorizamos Seu Feedback!

Ajude-nos a Melhorar Sua Experiência de Aprendizado

Enquanto encerramos nosso workshop Telework 201, agradeceríamos muito o seu retorno. Seu feedback é vital para moldar futuros workshops de forma a atender melhor às suas necessidades e expectativas. Convidamos você a dedicar alguns minutos para completar nossa pesquisa pós-workshop.

Por que Seu Feedback é Importante:

- Melhorar a Qualidade do Workshop:** Seus insights nos ajudam a entender o que funciona bem e o que pode ser aprimorado, garantindo que futuros workshops sejam ainda mais envolventes e eficazes.
- Adaptar o Conteúdo às Suas Necessidades:** Suas sugestões desempenham um papel crucial em nos ajudar a ajustar nosso conteúdo para atender melhor às suas preferências de aprendizado e requisitos profissionais.
- Fomentar uma Comunidade de Aprendizado:** Ao compartilhar seus pensamentos, você contribui para uma comunidade que valoriza o crescimento, a inovação e o aprendizado colaborativo.

Confidencial e Anônimo:

Suas respostas serão mantidas em sigilo e anonimato. Estamos interessados em suas opiniões sinceras, sejam elas positivas ou negativas.

Clique no link abaixo para acessar a pesquisa. Não deve levar mais do que **5 minutos** para completar.

[Iniciar a Pesquisa](#)

Obrigado por dedicar seu tempo para ajudar a aprimorar a experiência do workshop Telework 201.

CHANGELOG

History

Version	Author	Changes
2023-November (Vancouver)	Marc.Mouries(ServiceNow)	Initial release
2024-August	Lucas Almeida (lucasbalm)	Tradução para o português

Download Lab Guide PDF

[Click here to download Lab Guide PDF](#)