



2. Metas do Laboratório

Metas de Hoje

No laboratório de hoje, você terá acesso à sua própria instância temporária do ServiceNow para usar durante o dia.

Nossas metas para este workshop são permitir que você:

1. Ganhe experiência valiosa por meio de exercícios práticos com o App Engine Studio.

2. Converta um caso de uso do mundo real com gargalos de processo em um fluxo de trabalho simplificado e integrado à empresa.

3. Leve para sua organização o conhecimento de como você pode melhorar seu ambiente de trabalho.

3. Caso de Uso

Visão Geral

Hoje, você se colocará no lugar de um Desenvolvedor ServiceNow, encarregado de transformar um processo crítico de negócios. A melhor parte? Você não precisa de um conhecimento técnico para ter sucesso. Com o poder do App Engine, você verá como qualquer pessoa pode dominar essa tarefa sem conhecimentos prévios em desenvolvimento de aplicativos.

Contexto

Conheça Amanda, uma funcionária no Escritório de Assuntos Regulatórios do governo. A equipe de Amanda lida com vários pedidos e casos, com um foco específico em autorizar e equipar funcionários para o trabalho remoto, também conhecido como Casos de Teletrabalho. Atualmente, os funcionários seguem um processo cansativo: imprimem um formulário em PDF, preenchem à mão, digitalizam e então enviam por e-mail para a equipe de Amanda. Esse processo manual é demorado.

Uma vez que os pedidos chegam à equipe de Amanda, eles dependem de uma caixa de e-mail compartilhada e uma planilha para gerenciá-los. Infelizmente, essa abordagem desconexa leva a ineficiências e apresenta riscos de segurança, já que esses casos envolvem três departamentos: o departamento do funcionário, RH e TI.

Ferramentas Atuais Utilizadas

- **Formulário PDF / Word:** Um formulário em PDF para preencher os detalhes sobre o pedido.
- **E-mails:** Eles enviam o pedido em formato PDF por e-mail, recebem submissões e comunicam atualizações de tarefas.

- **Planilha:** Uma planilha compartilhada rastreia aprovações e tarefas entre os departamentos, incluindo solicitações de TI para acesso remoto e atualizações de segurança e gestão de RH para casos de Teletrabalho.

Desafios

Esse sistema fragmentado resulta em:

- **Tempo Perdido:** A equipe de Amanda tem dificuldade em coordenar e comunicar efetivamente.
- **Crises Desnecessárias:** Muitas vezes, eles acabam lidando com questões urgentes para evitar preocupações de segurança e segurança.
- **Desgaste da Equipe:** A carga de trabalho se concentra em crises imediatas, levando ao desgaste da equipe.
- **Visibilidade Insuficiente:** Os departamentos carecem de uma visão clara do status de seu trabalho.

Amanda procurou ajuda do departamento de TI, mas eles estão sobrecarregados. No entanto, Amanda obteve acesso como Desenvolvedora Cidadã à instância de desenvolvimento ServiceNow da organização.

Sua missão, caso decida aceitá-la, é assumir o papel de Amanda e criar uma solução para gerenciar eficientemente o trabalho entre departamentos. Vamos melhorar o mundo do trabalho dela...

Como você abordará esse desafio? Que soluções você pode imaginar?

4. Planejamento

Antes de Amanda iniciar sua jornada como Desenvolvedora Cidadã na App Engine da ServiceNow, ela quer se certificar de que está bem preparada.

Aqui está uma lista de verificação que o Departamento de TI forneceu para ajudá-la a seguir os passos necessários:



INFO

Lembre-se, este é um cenário fictício, mas a orientação abaixo é muito semelhante ao tipo de orientação que você provavelmente receberá em sua empresa antes de construir seu próprio aplicativo pela primeira vez.



Preparação para Iniciar Sua Jornada como Desenvolvedora Cidadã na ServiceNow

1. **Liste Seus Dados:** Comece fazendo uma lista dos dados que você precisará acompanhar. Por exemplo, pense nas categorias de trabalho que deseja gerenciar.
2. **Busque Ajuda:** Se você tiver alguma dúvida ou precisar de assistência, entre em contato com o grupo interno do MS Teams "TransformNow".
3. **Transição de Dados:** Se você estiver usando uma planilha para gerenciar seus dados, faça uma cópia e mantenha apenas os dados essenciais. Veja a seção "Não Fazer" para dados que a ServiceNow gerenciará para você.
4. **Produtor de Registro:** Utilize um produtor de registro para criar um formulário

rapidamente e reutilizar qualquer conjunto de perguntas relevantes.

5. **Gerenciamento de Tarefas:** Se seus colaboradores precisam criar e gerenciar tarefas relacionadas aos casos, adicione a lista relacionada "Tarefa→Pai" ao seu formulário. Saiba mais na [documentação](#).
6. **Recurso Educacional:** Reserve um tempo para concluir o curso NowLearning [Introdução ao App Engine Studio para Desenvolvedores Cidadãos](#).

Não Fazer

Aqui estão algumas coisas que você deve evitar ao começar sua jornada como Desenvolvedora Cidadã:

1. **Dados Não Manipulados:** Você não precisa criar ou importar os seguintes dados, pois a ServiceNow os gerenciará para você:
 - Dados de rastreamento de aprovação, como status de aprovação e datas.
 - Datas relacionadas ao caso, como datas de submissão.

Amanda já preparou uma lista dos dados-chave que sua equipe está acompanhando e está animada para começar.

5. Lista de Verificação para

Decolagem

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 os arquivos do laboratório: [Telework_Lab_Files.zip](#)
- Extraia o arquivo do laboratório e verifique se você tem os seguintes arquivos:
 - Arquivo 1: [App_Logo.png](#)
 - Arquivo 2: [Form_Annotation.docx](#)
 - Arquivo 3: [Telework_Data.xlsx](#)

1. Construir a Fundação: Visão

Geral

No primeiro exercício do laboratório, **Construir a Fundação**, você criará seu aplicativo, importará dados para ele e começará a configurar os formulários que serão usados no backend para visualizar os pedidos.

1.1 Revisar os Dados de Entrada

Visão Geral

Na história do caso de uso para este laboratório, Amanda e sua equipe de realizadores têm rastreado os pedidos de Teletrabalho em uma planilha chamada `Telework_Data.xlsx`.

Revise a planilha para entender os dados que você converterá para uma experiência digital em um aplicativo ServiceNow.

Instruções

1. Abra o arquivo `Telework_Data.xlsx` em seu laptop local.
2. Observe que ele possui três planilhas separadas.
3.
 - Clique na primeira planilha "Arrangement".
 - Os usuários selecionam estas para especificar o tipo de Teletrabalho de que precisam.

A	B
1 Code	Description
2 Regular and Recurring Telework	Telework is performed on a regular and recurring basis by week or pay period, as indicated above. Employees must spend two workdays each pay period physically in the office.
3 Situational Telework	Employees telework on a case-by-case basis where the hours worked were not part of a previously approved, ongoing, and regular telework schedule.
4 Remote Telework	(1) A telework arrangement in which the employee resides and works at a location beyond the local commuting area of the employing organization's worksite. (2) A full-time telework arrangement.

- Clique na segunda planilha "Justification".
- Os usuários selecionam estas para especificar o motivo pelo qual precisam de Teletrabalho.

	A	B	C
1	Justification		
2	Dependent Care		
3	Medical		
4	Reasonable Accommodation		
5			

Arrangement Justification Telework Case

- Clique na terceira planilha "Telework Case".
- Estes são os diferentes Casos de Teletrabalho que os usuários enviaram.
- Contém referências às duas primeiras tabelas.

	A	B	C	D	E	F
1	Priority	Opened by	Arrangement	Justification	Days per week	Short description
2	1 - Critical	Billie Cowley	Situational Telework	Dependent Care	1	Situational Telework Request
3	1 - Critical	Cherie Fuhrer	Remote Telework	Medical	3	Remote Telework Request
4	2 - High	Christian Marnet	Remote Telework	Medical	4	Remote Telework Request
5	2 - High	David Loo	Remote Telework	Dependent Care	2	Remote Telework Request
6	2 - High	Jacinto Gawron	Remote Telework	Medical	5	Remote Telework Request
7	2 - High	Jess Assad	Remote Telework	Medical	1	Remote Telework Request
8	2 - High	Jewel Agrusta	Remote Telework	Medical	3	Remote Telework Request
9	2 - High	Johnna Goss	Remote Telework			
10	2 - High	Karen Goss	Remote Telework			

Arrangement Justification Telework Case

- Feche a planilha.

Resumo do Exercício

É sempre uma boa ideia entender os dados que você converterá em um aplicativo antes de iniciar o trabalho de desenvolvimento.

1.2 Criar o Aplicativo

Visão Geral

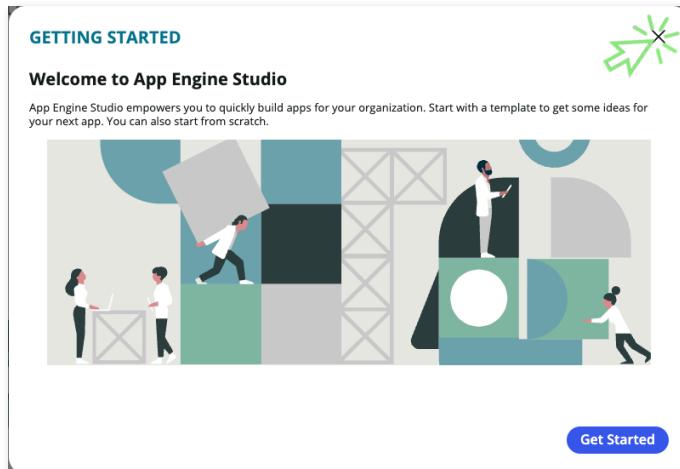
Neste exercício, você criará um aplicativo com escopo chamado "Telework Case Management" no ServiceNow.

Um aplicativo com escopo, ou "app" para abreviar, atua como um contêiner para todos os ativos que constituem um aplicativo, incluindo tabelas, formulários, fluxos e recursos de segurança.

Somente o Proprietário do aplicativo e Colaboradores convidados podem fazer alterações no aplicativo.

Instruções

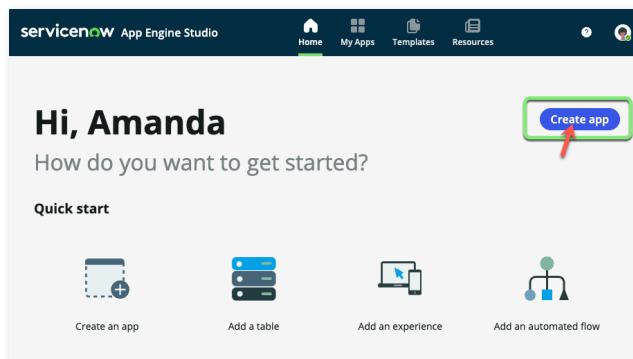
1. Caixa de Diálogo "Começar": Se a caixa de diálogo "Getting Started" aparecer, feche-a clicando no botão **Get Started**.



-
2. Página Inicial do App Engine Studio: Após fechar a caixa de diálogo, você estará na página inicial do App Engine Studio. Aqui, você pode:
- Criar novos aplicativos ou estender aplicativos desenvolvidos anteriormente.
 - Explorar vários modelos pré-criados para abordar desafios de negócios comuns.
- Sinta-se à vontade para voltar aqui mais tarde para revisar as capacidades oferecidas por esses modelos.

3. Criar o Aplicativo:

- Clique no botão **Create App**.

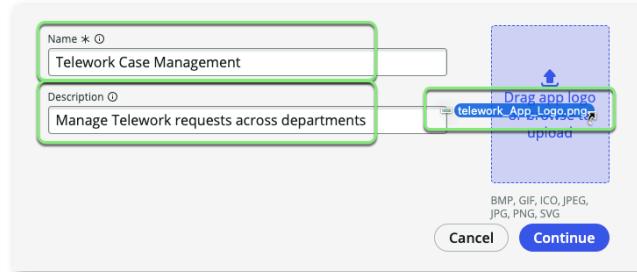


4. Preencher o Formulário:

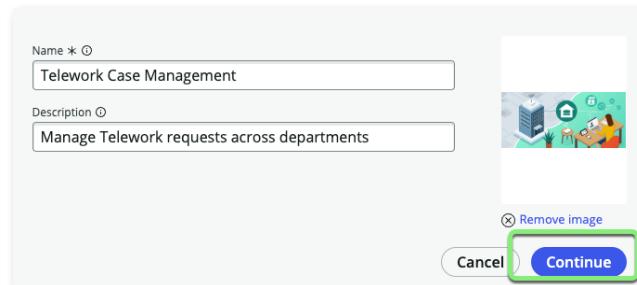
- Preencha o formulário com os seguintes detalhes:

Campo	Valor
Name	Telework Case Management
Description	Manage Telework requests across departments

- Faça o upload do arquivo App_Logo.png que você baixou.

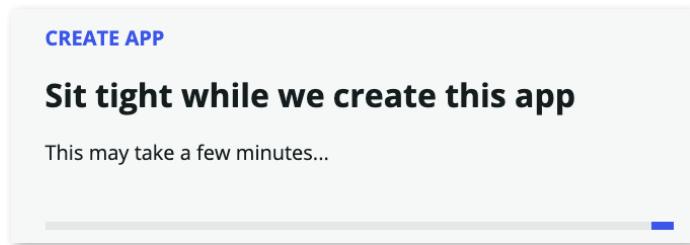
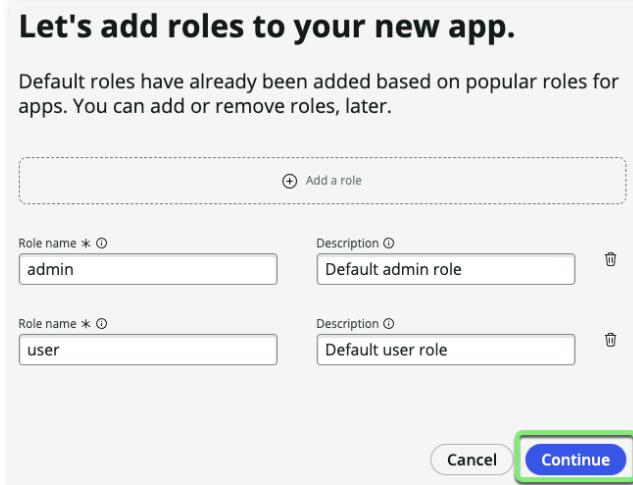


- Clique em **Continue**.



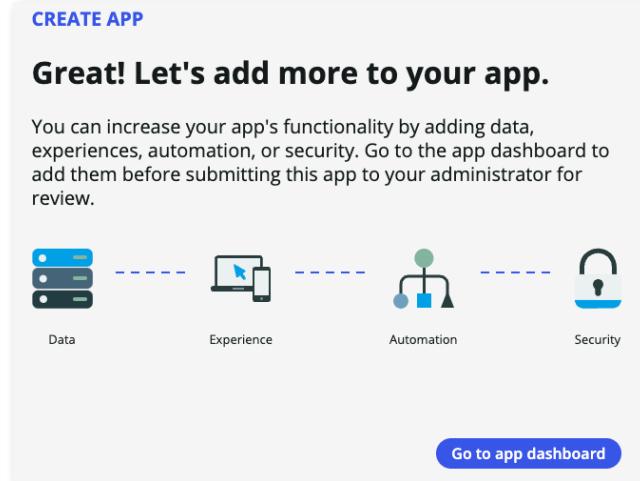
5. Funções:

- Na tela "Let's add roles", clique em **Continue**.



6. Ir para o Painel do App:

- Clique em **Go to app dashboard**.



Resumo do Exercício

Parabéns! Você criou com sucesso um aplicativo ServiceNow chamado "Telework Case Management."

Nos próximos exercícios, construiremos sobre esta base, adicionando dados, experiências, lógica e segurança para tornar este aplicativo verdadeiramente funcional.

1.3 Importar Dados

Visão Geral

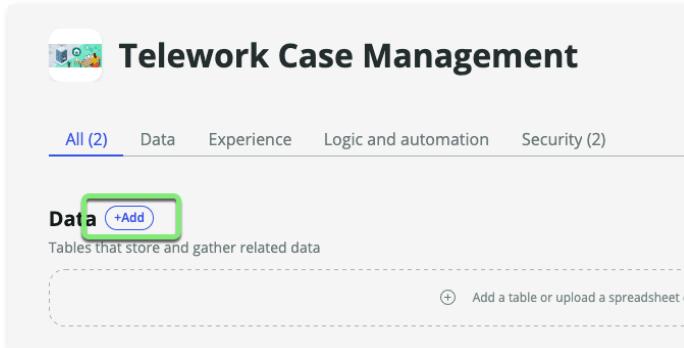
Neste exercício, vamos importar dados do arquivo **Telework_Data.xlsx** diretamente para novas tabelas.

Instruções

1. Fechar o tour guiado.
 - Marque "Don't show me this again"
 - Clique no 'X' no canto.



2. Ao lado de Data, clique em **+Add**.



3.
 - Selecione "Import a spreadsheet".
 - Clique em **Continue**.

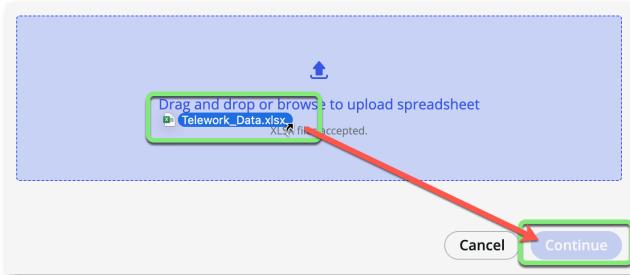


4.
 - Arraste e solte o arquivo **Telework_Data.xlsx** na caixa

NOTE

Se você tiver problemas com o arrastar e soltar, clique em "...browse to upload a spreadsheet" e selecione o arquivo.

- Clique em **Continue**.



Parece que a planilha tem várias planilhas.

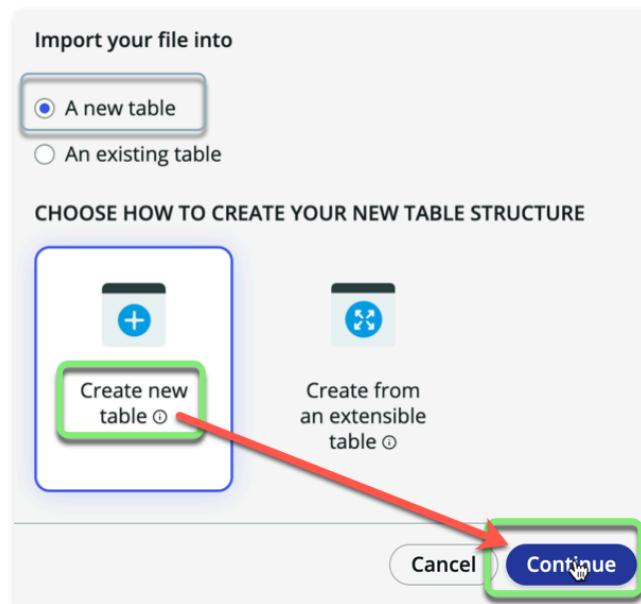
5. Comece com a planilha **Arrangement**.

- Marque 'Import spreadsheet data'.
- Clique em **Convert to table**.



6. Deixe selecionado 'A new table'.

- Clique em Create new table.
- Clique em **Continue**.

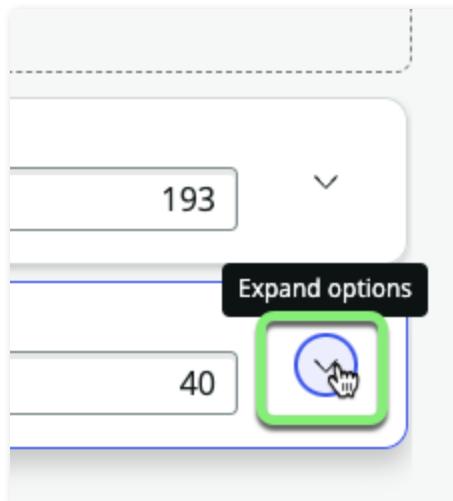


Converting the "Arrangement" sheet into a table and preparing the column headers for review

The column headers will display as rows for you to review. You will be able to edit the details of each column.

7. Definir o campo de exibição para a tabela.

- Clique na seta no final da linha Code para expandir as opções.



- Marque a caixa Display em Code.



- Clique em **Continue**.

! INFO

- O campo Display é o que aparece ao referenciar este registro a partir de outra tabela. Cada tabela pode ter apenas um campo marcado como Display.
- Por exemplo, se você referenciar esta tabela em um menu suspenso, será

- exibido o Code e não a Description.
- Campos também são conhecidos como colunas de tabela.

8. Etiqueta da Tabela:

- Defina a "Table label" como **Arrangement**.
- Clique em **Continue**.

The screenshot shows a dialog box for creating a table. The 'Table label *' field is highlighted with a green border and contains the text 'Arrangement'. A red arrow points from the text 'Clique em Continue' in the previous step to this field. Below it, the 'Table name prefix *' field contains 'x_snc_telework_c_0_'. To the right, the 'Table name *' field has 'arrangement' typed into it. At the bottom, there are two checkboxes: 'Make extensible' and 'Auto number', both of which are unchecked. The 'Cancel' and 'Continue' buttons are at the bottom right; the 'Continue' button is highlighted with a green border and a mouse cursor icon.

- Observe que "Table name" foi preenchido automaticamente com 'arrangement'.
- Clique em **Continue** novamente.

This screenshot shows the same dialog box after the second click on 'Continue'. The 'Table label *' field still contains 'Arrangement'. The 'Table name *' field now contains 'arrangement'. The 'Cancel' and 'Continue' buttons are at the bottom right; the 'Continue' button is highlighted with a green border and a mouse cursor icon.

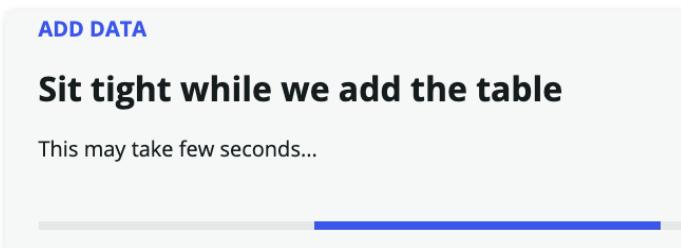
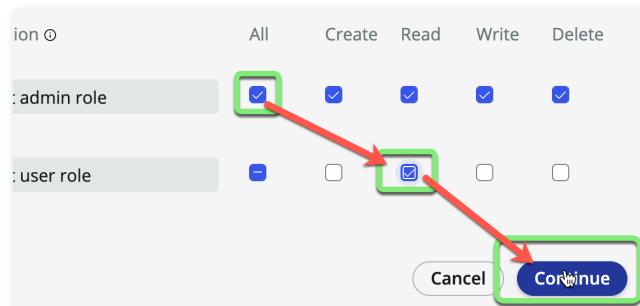


TIP

- Sempre dê à sua tabela um nome no singular e não no plural. O ServiceNow automaticamente a tornará plural ao visualizar vários registros.
- Por exemplo, se você nomear a tabela como 'Arrangements', mais tarde você a verá no ServiceNow como 'Arrangementss' com dois s's.

9. Definir as Permissões da Tabela.

- Para o papel **admin**, marque "All".
- Para o papel **user**, marque "Read".
- Clique em **Continue**.



Success! The "Arrangement" table has been added to your app

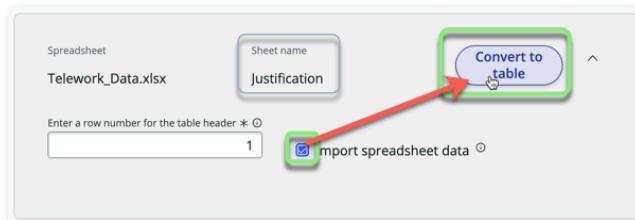
Now, you can either convert more sheets into tables, edit the tables you just added or leave to continue building the rest of your app. If you do leave, you can always come back to convert more sheets by uploading your spreadsheet again.

Agora importe a planilha **Justification**.

10. Clique na seta ao lado de 'Justification'.

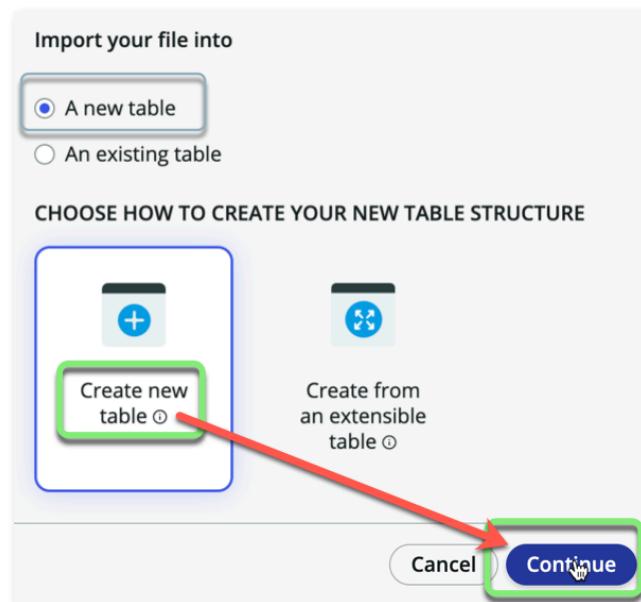


11.
 - Marque 'Import spreadsheet data'.
 - Clique em **Convert to table**.



12. Deixe selecionado 'A new table'.

- Clique em Create new table.
- Clique em **Continue**.



Converting the "Justification" sheet into a table and preparing the column headers for review

The column headers will display as rows for you to review. You will be able to edit the details of each column.

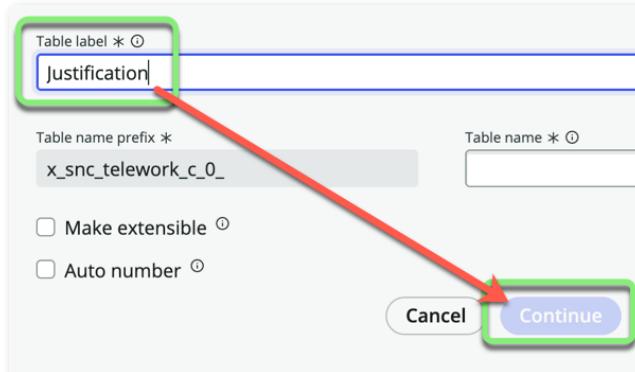
13. Clique na seta para expandir as opções.



14. • Marque Display.
• Clique em **Continue**.

Field Label *	Field name *
Justification	justification
<input checked="" type="checkbox"/> Display	<input type="checkbox"/> Mandatory
Cancel Continue	

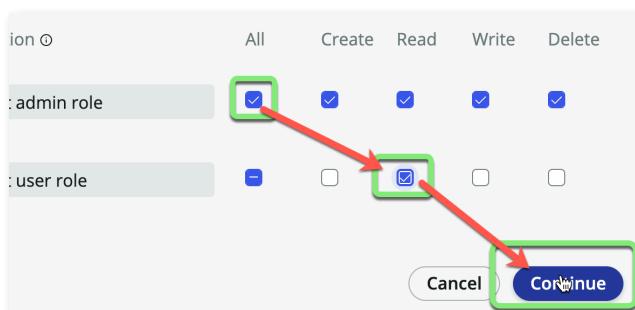
15. Etiqueta da Tabela:
• Defina a "Table label" como **Justification**.
• Clique em **Continue**.



- Observe que "Table name" foi preenchido automaticamente com 'justification'.
- Clique em **Continue** novamente.

16. Definir as Permissões da Tabela.

- Para o papel admin, marque "All".
- Para o papel user, marque "Read".
- Clique em **Continue**.



Sit tight while we add the table

This may take few seconds...

Success! The "Justification" table has been added to your app

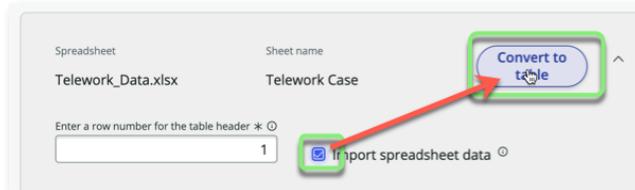
Agora importe a planilha **Telework Case**.

17. Clique na seta ao lado de 'Telework Case'.



18.
 - Marque 'Import spreadsheet data'.

- Clique em **Convert to table**.

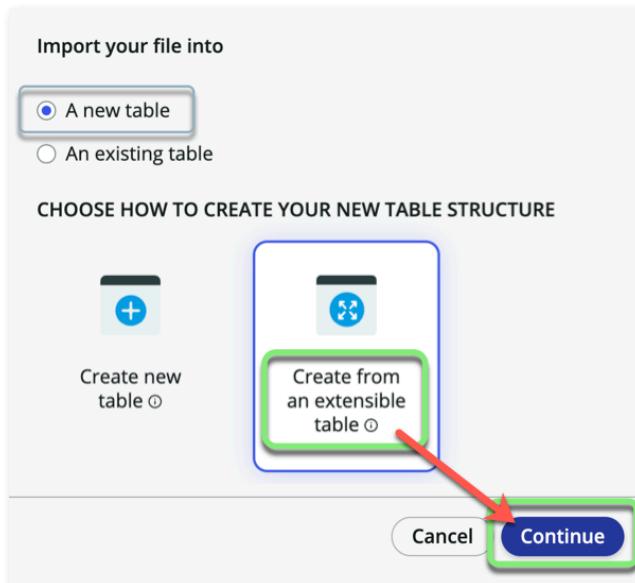


🔥 DANGER

Preste atenção especial ao próximo passo!

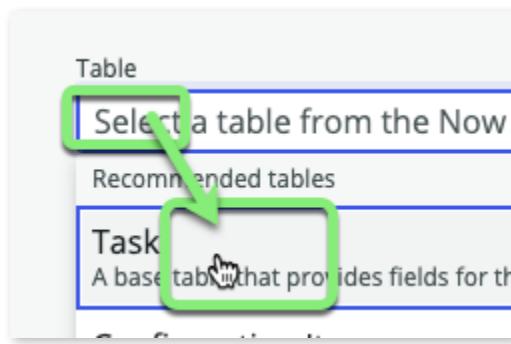
19. Deixe selecionado 'A new table'.

- Clique em Create from an extensible table.
- Clique em **Continue**.



20. Selecionar a Tabela:

1. Clique na caixa de pesquisa.
2. Clique na tabela Task.
3. Clique em **Continue**.



21. Configuração da Tabela:

- Defina a "Table label" como **Telework Case**.
- Marque 'Auto number'.
- Clique em **Continue**.

Screenshot of a configuration dialog for a new table:

Table label *	Telework Case
Table name prefix *	x_snc_telework_c_0_
Make extensible	<input type="checkbox"/>
Auto number	<input checked="" type="checkbox"/>
Prefix *	TEL
Starting number *	1000
Number of digits *	7
Cancel Continue	

A red arrow points from the "Auto number" checkbox to the "Continue" button.

22. Definir Permissões:

- Para o papel admin, marque All.
- Para o papel user, marque All e desmarque Delete.
- Clique em **Continue**.

Screenshot of a permission configuration dialog:

Action	All	Create	Read	Write	Delete
It admin role	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
It user role	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cancel Continue					

Red arrows point from the "All" checkboxes for both roles to the "Delete" checkboxes, which are highlighted with green boxes. A red arrow also points from the "Delete" checkbox for the "It user role" to the "Continue" button.

ADD DATA

Sit tight while we add the table

This may take few seconds...

Great! Now your table is ready for data

In the next step, we will match fields from your import with the fields on your newly extended table. You'll have an opportunity to adjust mapping, or create new fields from your import in it.

Nos próximos passos, você irá corresponder os campos da sua importação com os campos na sua tabela recém-extendida. Você terá a oportunidade de criar novos campos a partir da sua importação na nova tabela.

Sit tight while we create data mapping instance for table Telework Case.

This may take a few minutes...

ADD DATA

Now, map the imported fields

! FONTE: TELEWORK_CASES.XLSX

- No lado esquerdo da página estão os campos de origem da planilha.
- O sistema foi capaz de Auto mapear alguns dos campos com nomes correspondentes na Tabela de Destino.
- Campos Auto mapeados têm uma marca de seleção ao lado deles.

The screenshot shows the 'Source' interface for the file 'telework_cases.xlsx'. A specific mapping is highlighted with a green border. On the left, under 'Name', there is a row labeled 'Assigned to is mapped to Assigned to'. To the right, under 'Type', it says 'Object string'. Below this, there is a small icon of a hand pointing to a button labeled 'Assigned to'.

(!) DESTINO: TELEWORK CASE

- No lado direito da página estão os campos de destino na tabela Telework Case.
- Quando o sistema conseguiu Auto mapear um campo, ele adicionou uma pílula de Dados da Tabela de Origem.

The screenshot shows the 'Target' interface for the 'Telework Case' target table. It displays a mapping for the 'Assigned to' field. The 'Name' column shows 'Assigned to' and 'Target field'. The 'Value' column contains a 'Source Data Pill' labeled 'Assigned to'. There are also 'Match' and 'Type' columns, with 'Reference' selected in the 'Match' column.

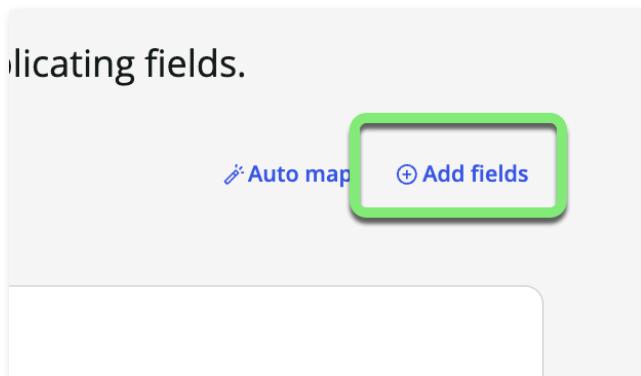
⚠ CAUTION

- No lado esquerdo da tela, você pode ver que algumas das colunas da planilha não existem na tabela de destino.
- Você criará esses novos campos nos próximos passos.

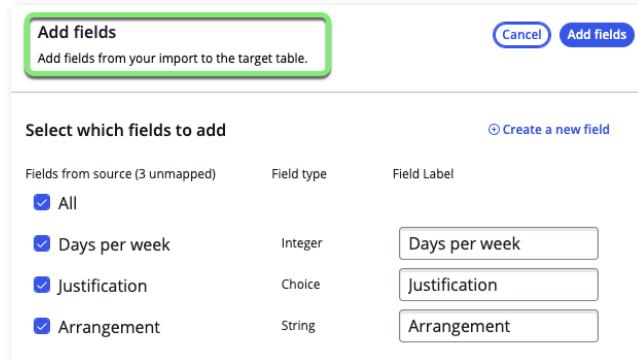


23. Adicionar os campos ausentes.

- Clique no link Add Fields à direita.



Você terá a opção de 'Adicionar campos da sua importação à tabela de destino'.



Dias por semana está ok como um inteiro. Não faça nada com ele.

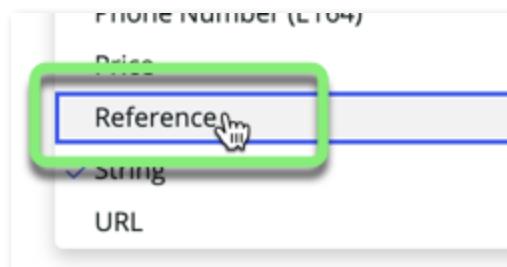


24. Modificar Tipo de Campo: Mude 'Justification' de **String** para **Reference**.

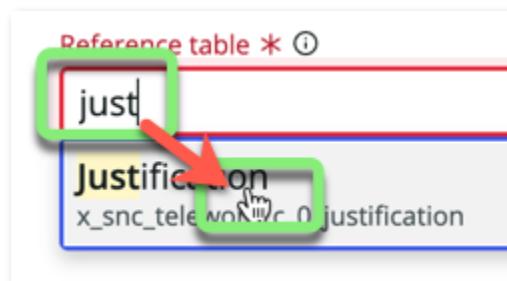
- Passe o mouse sobre a linha e edite o campo **Justification** clicando no ícone de lápis.



- Clique em "String" sob **Field type** e altere para **Reference**.



3. No campo 'Reference table', digite `just`.
4. Clique na tabela `Justification` nos resultados da pesquisa.



5. Clique em `Update field`

ⓘ NOTE

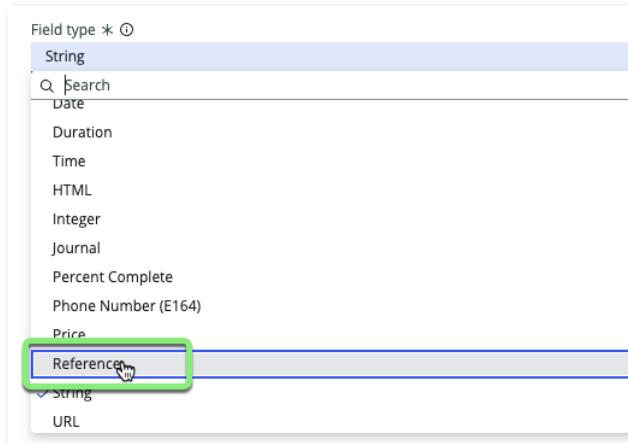
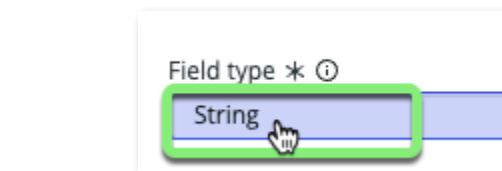
- Um campo `Reference` aponta para outra tabela. Você quer que o campo `Justification` aponte para a tabela `Justification` criada anteriormente.

25. Modificar Tipo de Campo: Mude 'Arrangement' de **String** para **Reference**.

1. Passe o mouse sobre a linha e edite o campo **Arrangement** clicando no ícone de lápis.



2. Clique em "String" sob Field type e altere para Reference.

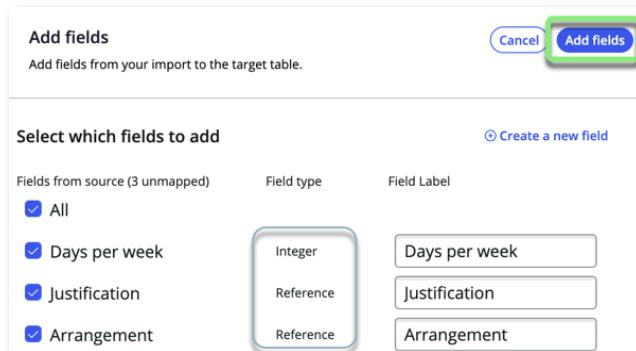


3. Digite **Arrangement** no campo **Reference table** e clique em **Arrangement** no menu suspenso.



4. Clique em **Update field**.

26. Concluir a adição de novos campos.
 - Clique em **Add fields** para adicionar os novos campos à Tabela de Destino.



Cada campo no lado esquerdo da página deve agora ter uma marca de seleção ao lado, como abaixo. Se não, por favor, revise os passos anteriores ou peça assistência a um instrutor.

Source: telework_cases.xlsx

Name

- ✓ Excel Header
- Assigned to
- Priority
- Description
- Short description
- Days per week
- Justification
- State
- Arrangement
- Opened by
- Opened

27. Clique em **Continue** no canto inferior direito.

ADD DATA

Sit tight while we save and import data of mapped fields for table Telework Case.

This may take a few minutes...

28. Clique em **Edit tables**.

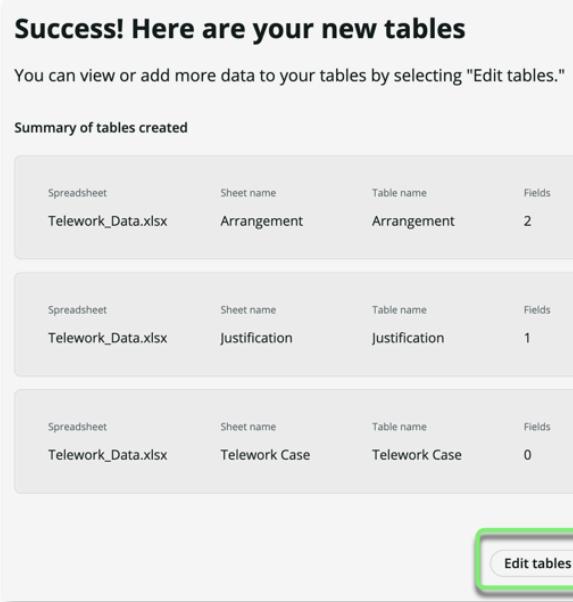
Success! Here are your new tables

You can view or add more data to your tables by selecting "Edit tables."

Summary of tables created

Spreadsheet	Sheet name	Table name	Fields
Telework_Data.xlsx	Arrangement	Arrangement	2
Telework_Data.xlsx	Justification	Justification	1
Telework_Data.xlsx	Telework Case	Telework Case	0

Edit tables **Done**



Recapitulação do Exercício

Muito bem! Você importou a planilha usada por Amanda e sua equipe para rastrear Casos de Teletrabalho em três novas tabelas.

A tabela **Telework Case** faz referência às tabelas **Justification** e **Arrangement**. Isso ajudará a garantir a consistência na entrada de dados.

Como **Justification** e **Arrangement** são tabelas independentes, você pode facilmente adicionar ou remover entradas em produção. Isso significa que as escolhas podem ser ajustadas sem a necessidade de implantar uma nova versão do aplicativo.

1.4 Dados no Table Builder

Visão Geral

O Table Builder é uma ferramenta poderosa para projetar e personalizar tabelas, formulários e elementos de formulário dentro do ServiceNow. Neste exercício, você aprenderá a editar a tabela **Telework Case** usando a visualização **Spreadsheet** na aba **Data** do Table Builder.

Além disso, você explorará a visualização **Fields** para modificar as propriedades e a estrutura da tabela.

Instruções

1.
 - Clique na aba **Arrangement**.
 - Feche o pop-up Welcome to Table Builder clicando no 'X' no canto.
 - Você pode ver que a planilha **Arrangement** foi importada com sucesso para a nova tabela **Arrangement**.
 - Feche a aba **Arrangement**.

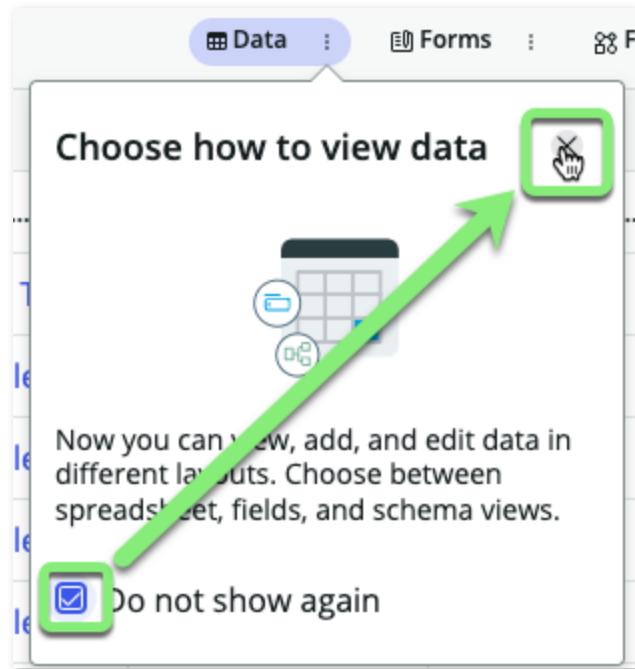
The screenshot shows the Table Builder interface with the 'Arrangement' tab selected. The top navigation bar includes tabs for 'Data Table And Forms', 'Data Table And Forms Justification', and 'Data Table And Forms Telework Case'. Below the tabs, there are buttons for 'Data', 'Forms', and 'Flows'. The main area displays a spreadsheet-like table with two columns: 'Code' and 'Description'. The first row contains 'Remote Telew...' and '(1) A telework arrangement in which the e...'. The second row contains 'Regular and Re...' and 'Telework is performed on a regular and r...'. The third row contains 'Situational Tel...' and 'Employees telework on a case-by-case ba...'. Each row has a small preview icon and a delete button.

Code	Description
Remote Telew...	(1) A telework arrangement in which the e...
Regular and Re...	Telework is performed on a regular and r...
Situational Tel...	Employees telework on a case-by-case ba...

-
2. • Clique na aba **Justification**.

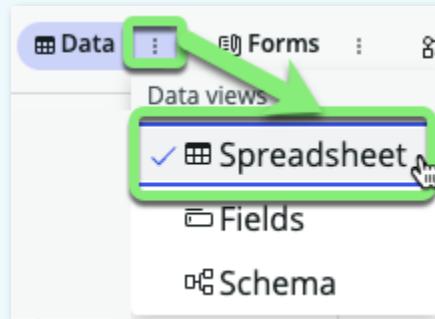


- Feche o pop-up Welcome to Table Builder clicando no 'X' no canto.
 - Você pode ver que a planilha **Justification** foi importada com sucesso para a nova tabela **Justification**.
 - Feche a aba **Justification**.
3. Você deve estar agora na aba **Telework Case**. (Se não estiver, clique nela.)
- Feche o pop-up Welcome to Table Builder clicando no 'X' no canto.
4. Marque a opção 'Do not show again' e, em seguida, clique no 'x' para fechar o próximo pop-up.



INFO

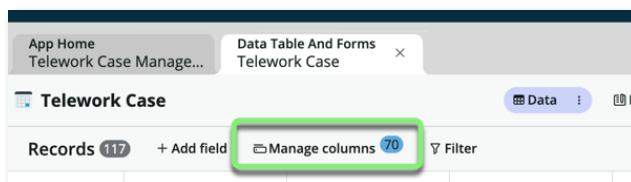
A visualização padrão no Table Builder é a visualização "Spreadsheet".



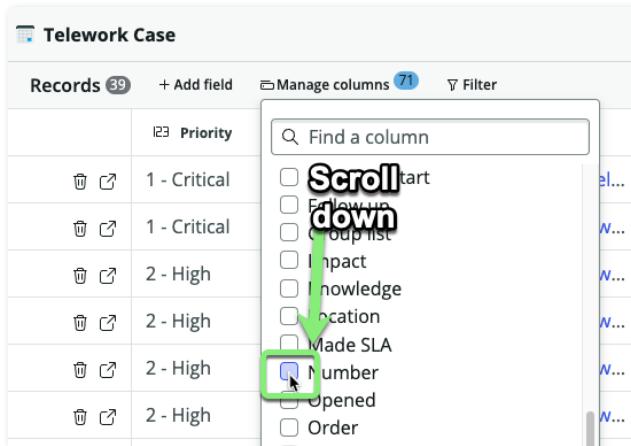
Nesta visualização, você pode visualizar e editar dados.

5. Rearranjar as colunas exibidas.

1. Clique em Manage columns.



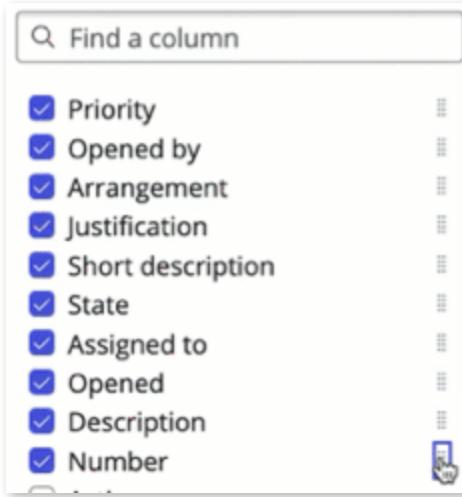
2. Role para baixo e marque a caixa ao lado de 'Number'.



O botão com oito pontos é chamado de Handle icon.



3. Clique e segure o Handle Icon ao lado de 'Number', e arraste para o topo da lista.



4. Clique em **Apply**.



INFO

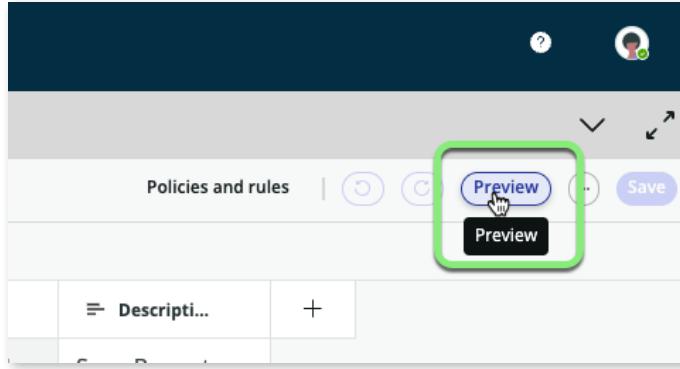
Você pode reordenar colunas através de arrastar e soltar com o Handle icon.

Num...	Priority	Opened by	Arrange...	Justificat...	Short de...
TEL0001001	1 - Critical	Billie Cowley			Situational Tel...
TEL0001001	1 - Critical	Billie Cowley	Situational Tel...	Dependent Care	Situational Tel...
TEL0001001	1 - Critical	Billie Cowley			Situational Tel...
TEL0001002	1 - Critical	Cherie Fuhr			Remote Telew...

Se você reorganizar as colunas na visualização de planilha, o sistema manterá esta visualização personalizada da disposição das colunas para você.

Nos próximos passos, você definirá as colunas padrão para todos os outros lugares no aplicativo.

6. Clique em 'Preview' no canto superior direito.



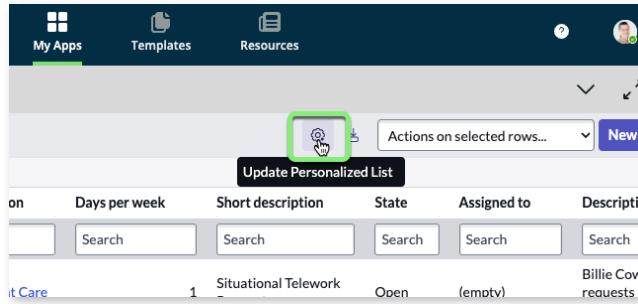
⚠ CAUTION

Você está vendo uma visualização personalizada das colunas que você configurou com a visualização de planilha.

All	Number	Priority	Opened by	Arrangement	Justification	Days per week	Short description	State	Assigned to	Description
	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
	TELW0001001	● 1 - Critical	Billie Conway	Situational Telework	Dependent Care	1	Situational Telework Request	Open	(empty)	Billie Con... requests 1 of Situa...
	TELW0001002	● 1 - Critical	Cherie Fuhr	Remote Telework	Medical	3	Remote Telework Request	Open	(empty)	Cherie Fu... requests 1 of Remote...
	TELW0001003	● 2 - High	Christian Marcell	Remote Telework	Medical	4	Remote Telework Request	Closed Complete	Jewel Agresta	Christian Ma... requests 4 days of ...
	TELW0001004	● 2 - High	David Los	Remote Telework	Dependent Care	2	Remote Telework Request	Work in Progress	Luke Wilson	David Los... requests 1 of Remote...
	TELW0001005	● 2 - High	Jacinto Gavron	Remote Telework	Medical	5	Remote Telework Request	Open	(empty)	Jacinto G... requests 1 of Remote...
	TELW0001006	● 2 - High	Jess Assad	Remote Telework	Medical	1	Remote Telework Request	Open	(empty)	Jess Assa... requests 1 of Remote...
	TELW0001007	● 2 - High	Jewel Agresta	Remote Telework	Medical	3	Remote Telework Request	Open	(empty)	Jewel Ag... requests 1 of Remote...
	TELW0001008	● 2 - High	Jennie Barringer	Situational Telework	Medical	2	Situational Telework Request	Open	(empty)	Jennie Barri... requests 2 of Situa...
							Remote Telework			Kristy St...

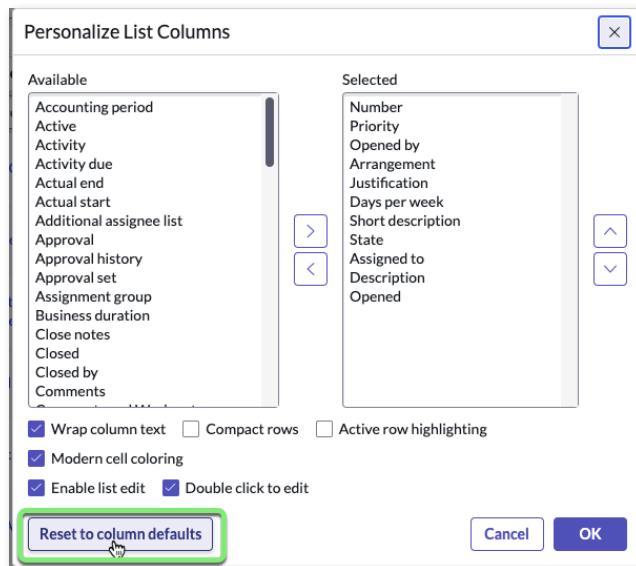
7. Redefinir sua visualização de lista personalizada para a visualização padrão.

- Clique no ícone de engrenagem.



Note que você está na janela pop-up 'Personalize List Columns'.

- Clique em **Reset to column defaults**

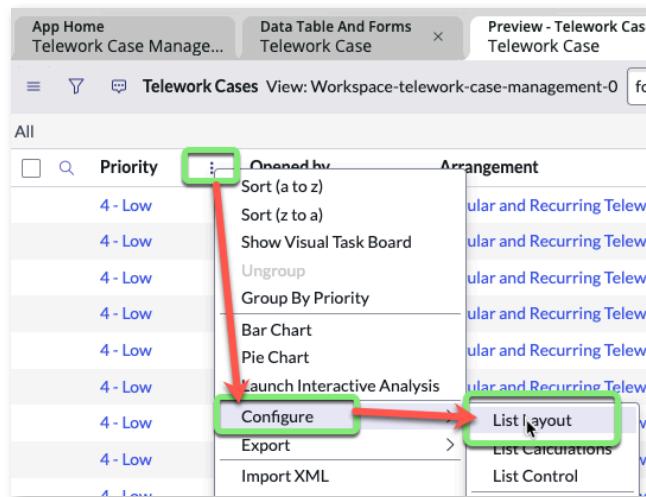


INFO

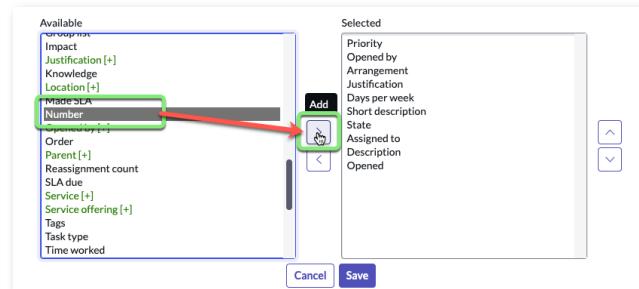
O objetivo de definir e, em seguida, redefinir uma visualização de lista personalizada foi ensinar a diferença entre sua visualização de lista *pessoal* e a visualização padrão que todos os outros veriam.

Definir a visualização padrão para todos os usuários no sistema.

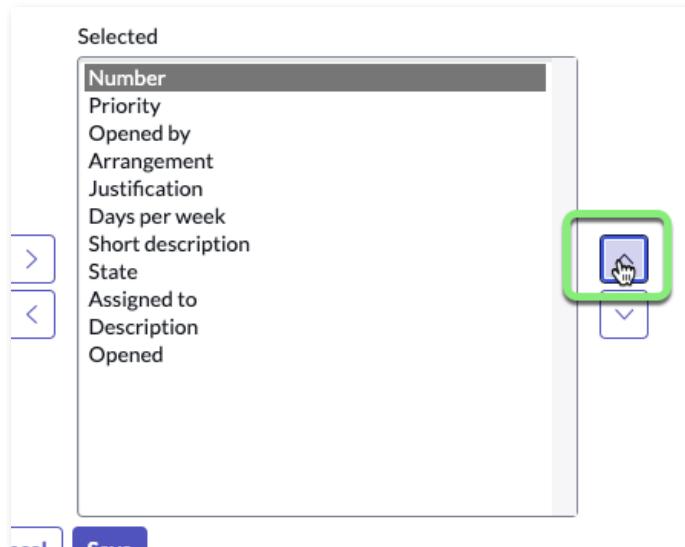
8.
 - Clique nos três pontos à direita da palavra 'Priority' na primeira coluna.
 - Clique em 'Configure'.
 - Clique em 'List Layout'.



9.
 - Pesquise por 'Number' no lado esquerdo.
 - Clique nele.
 - Clique no chevron direito para movê-lo para o lado direito.



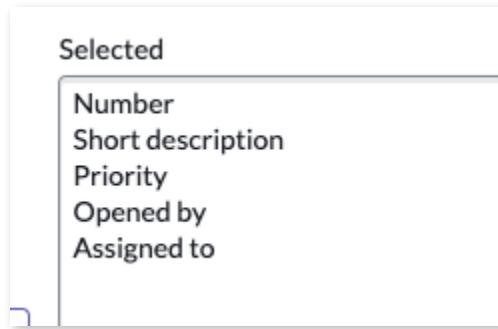
10. Clique no chevron para cima para mover 'Number' para o topo da lista.



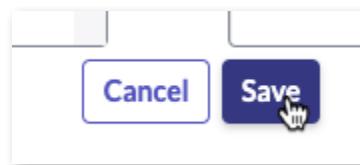
11. Organize o lado direito para ter estes campos na seguinte ordem. (Você pode precisar mover alguns dos campos de volta para o lado esquerdo.)
- Number
 - Short description

- Priority
- Opened by
- Assigned to

RESULTADO



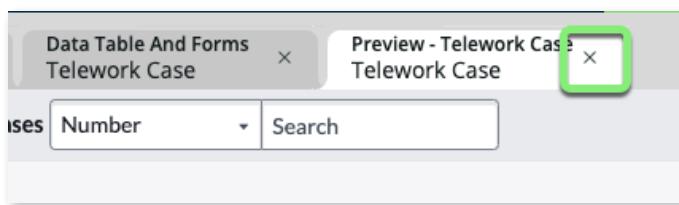
12. Clique em **Save**.



RESULTADO

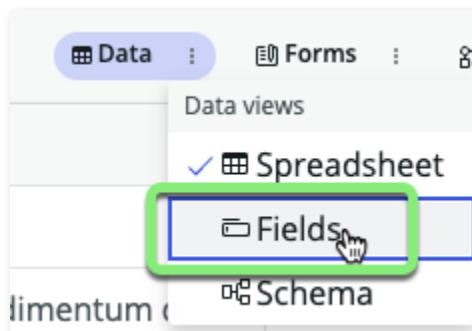
Telework Cases					
	Number	Short description	Priority	Opened by	Assigned to
	Search	Search	Search	Search	Search
	TELW0001001	Situational Telework Request	● 1 - Critical	Billie Cowley (empty)	
	TELW0001002	Remote Telework Request	● 1 - Critical	Cherie Fuhr (empty)	
	TELW0001003	Remote Telework Request	● 2 - High	Christian Marnell Jewel Agresta	
	TELW0001004	Remote Telework Request	● 2 - High	David Loo Luke Wilson	
	TELW0001005	Remote Telework Request	● 2 - High	Jacinto Gawron (empty)	

13. Feche a aba 'Preview - Telework Case'.



14. Mude para a visualização 'Fields' do Table Builder.

- Clique nos três pontos ao lado de Data e selecione 'Fields'.



15. Oculte os campos **Task** e visualize apenas os campos personalizados relacionados a 'Telework Case'.

! INFO

As linhas cinza escuras são campos que existem na tabela **Task** que estamos herdando na nossa tabela **Telework Case**.

- Clique em Filter options.
- Escolha 'Hide extended fields.'

The screenshot shows the 'Table fields' section of the 'Telework Case' table in the ServiceNow Table Builder. The table has columns for 'Column label', 'Column name', 'Type', and 'Reference'. Fields listed include 'Active', 'Activity due', 'Actual end', 'Actual start', 'Additional assignee...', 'Additional comments', 'Approval', 'Approval history', 'Approval set', 'Arrangement', and 'Assigned to'. The 'Arrangement' field is highlighted with a red border. A message 'A custom field on this table' is displayed above it. At the top right, there are buttons for 'Filter options', 'New inactive fields', and 'Hide extended fields'. The 'Filter options' button is highlighted with a green box.

Agora você pode ver facilmente apenas os campos personalizados relacionados à tabela **Telework Case**.

This screenshot shows the same 'Table fields' section as the previous one, but with a different filter applied. Only the 'Arrangement' field is visible, while the other fields from the previous screenshot are hidden. The 'Arrangement' field is highlighted with a red border. The 'Filter options' button at the top right is also visible.

Recapitulação do Exercício

Neste exercício, você aprendeu a usar o **Table Builder** para visualizar e editar dados na visualização **Spreadsheet** e configurar seus Campos na visualização **Fields**. O próximo exercício envolverá o uso do recurso **Form** para visualizar e personalizar o formulário usado para exibir registros individuais (linhas) dentro da tabela.

Para mais informações e recursos avançados, você pode consultar a [Documentação do Produto ServiceNow: Table Builder](#).

1.5 Configurar o Formulário do Caso de Teletrabalho

Visão Geral

A aba **Forms** no Table Builder é o seu espaço para criar, configurar e personalizar visualmente as visualizações de formulário para seus **fulfillers** sem a necessidade de navegar entre diferentes ferramentas.

Neste exercício, focaremos na criação de um novo formulário padrão exclusivo para a tabela **Telework Case**.

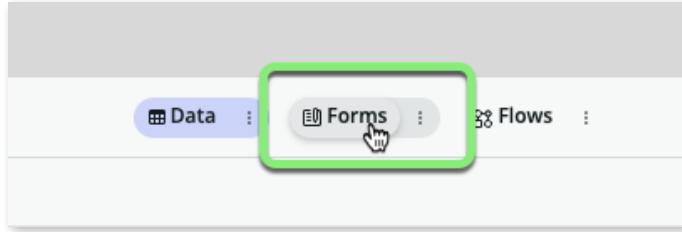
Esta visualização de formulário é a visualização 'back-end' que será visível na Plataforma para os **fulfillers** que trabalham nos Casos de Teletrabalho.

Os **fulfillers** pediram que os seguintes campos fossem adicionados ao formulário:

- Opened by
- Arrangement
- Days per week
- Justification

Instruções

1. Clique no botão **Forms** no centro da página.



Esta é a visualização padrão do formulário herdado da tabela `Task`, que vamos personalizar para a tabela `Telework Case`.

A screenshot of the Oracle APEX form editor for the 'Telework Case' page. The form is displayed in a 'Two-column' layout. The first column contains fields for 'Number' (text input) and 'Assigned to' (dropdown with placeholder 'User [sys_user]'). The second column contains fields for 'Priority' (dropdown with value '4 - Low') and 'State' (dropdown with value 'Open'). Below these columns is a section titled 'Merged with Telework Case section' containing fields for 'Short description' (text input) and 'Description' (text input). The entire form is enclosed in a light gray border.

2. Adicione o campo 'Opened by' ao formulário.
 1. Passe o cursor sobre o campo 'Assigned to' até que o botão "+Add" apareça e clique no botão.

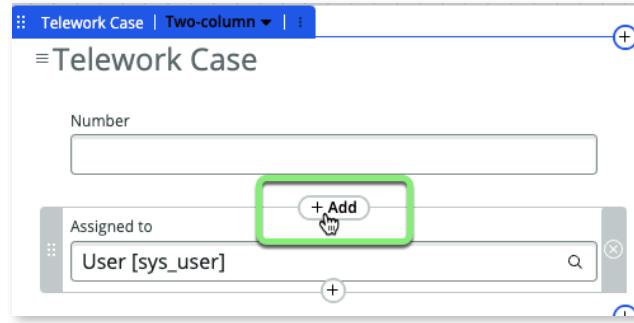
Telework Case | Two-column ▾ | +

Telework Case

Number
Assigned to

+ Add

User [sys_user]



2. Digite `opened by` na caixa de pesquisa e clique em 'Opened by'.

Assigned to + Add

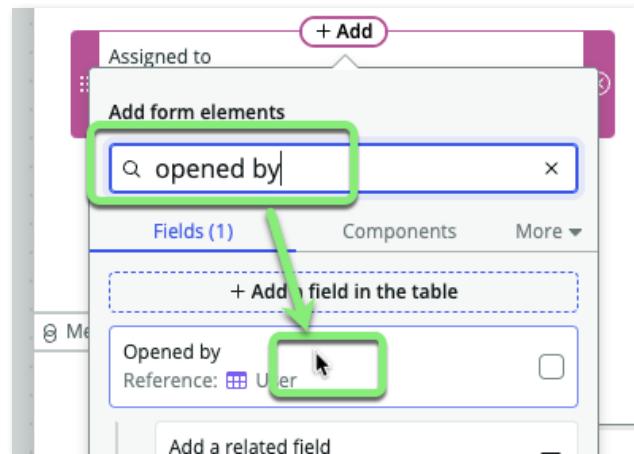
Add form elements

opened by

Fields (1) Components More ▾

+ Add field in the table

Opened by Reference: User



Resultado: O campo Opened by foi adicionado ao formulário.

Telework Case

Number

Opened by

User [sys_user]

Assigned to

User [sys_user]

Um campo adicionado. Três para ir...

- Opened by
- Arrangement
- Days per week
- Justification

3. Adicione o campo 'Arrangement' ao formulário.

1. Passe o cursor abaixo do campo 'Assigned to' até que o botão "+Add" apareça e clique no botão.

Opened by

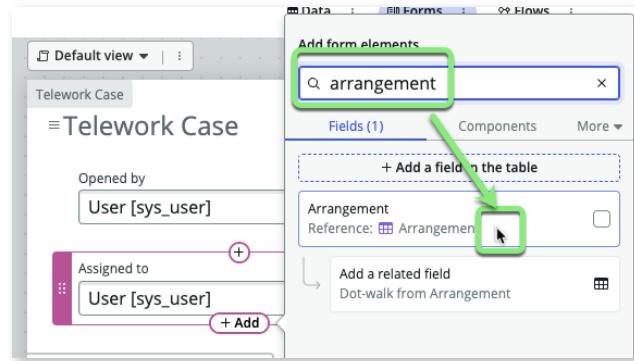
User [sys_user]

Assigned to

User [sys_user]

+Add

2. Digite arrangement na caixa de pesquisa e clique em 'Arrangement'.



Resultado: O campo Arrangement foi adicionado ao formulário.

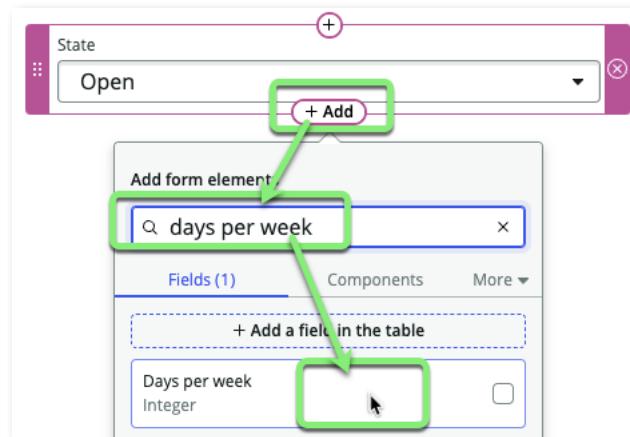
The screenshot shows the 'Telework Case' form again. It includes fields for 'Number', 'Opened by' (with a search bar), 'Assigned to' (with a search bar), and 'Arrangement' (which is also listed in the 'Assigned to' dropdown). The 'Arrangement' field is highlighted with a pink border, indicating it has been added to the form.

Dois campos adicionados. Dois para ir...

- Opened by
- Arrangement
- Days per week
- Justification

4. Adicione o campo 'Days per week' ao formulário.

1. Passe o cursor abaixo do campo 'State' até que o botão "+Add" apareça e clique no botão.
2. Digite `days per week` na caixa de pesquisa.
3. Clique em 'Days per week'.



Resultado: O campo Days per week foi adicionado ao formulário.

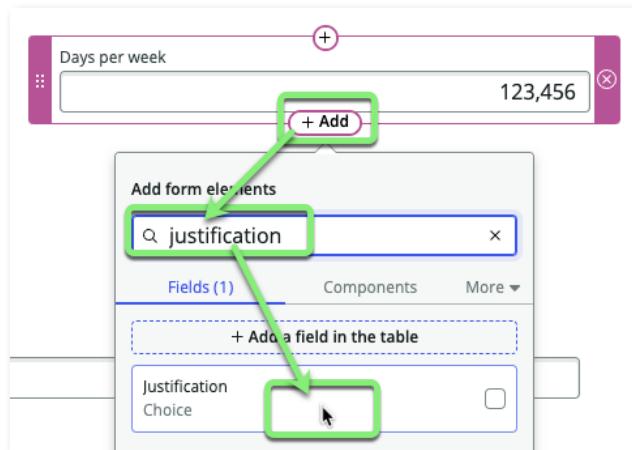
Três campos adicionados. Um para ir...

- Opened by
- Arrangement
- Days per week

- Justification

5. Adicione o campo 'Justification' ao formulário.

1. Passe o cursor abaixo do campo 'Days per week' até que o botão "+Add" apareça e clique no botão.
2. Digite **justification** na caixa de pesquisa.
3. Clique em 'Justification'.



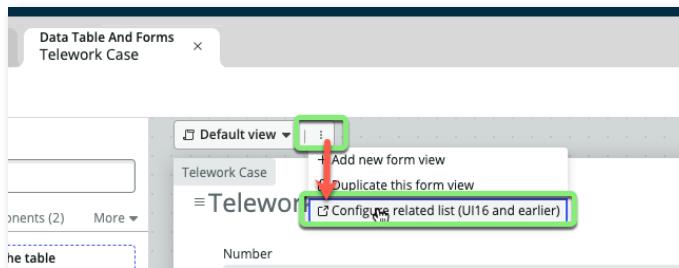
Resultado: O campo Justification foi adicionado ao formulário.

The screenshot shows the 'Telework Case' form. At the bottom right, there is a section for 'Justification' which includes a dropdown menu showing 'Dependent Care' as the selected option. The entire 'Justification' section is highlighted with a green rectangular box.

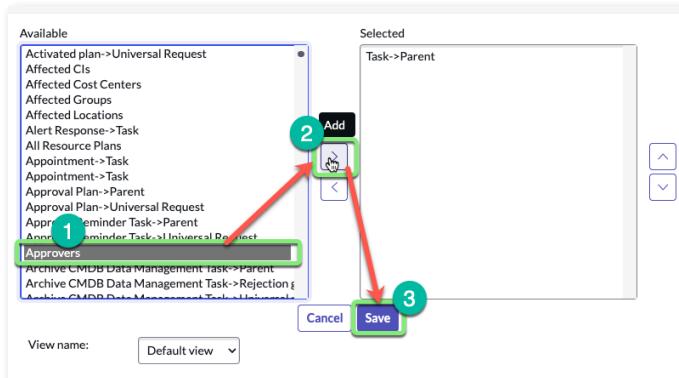
Todos os quatro campos foram adicionados ao formulário. Os fulfillers devem estar satisfeitos com o novo formulário.

- Opened by
- Arrangement
- Days per week
- Justification

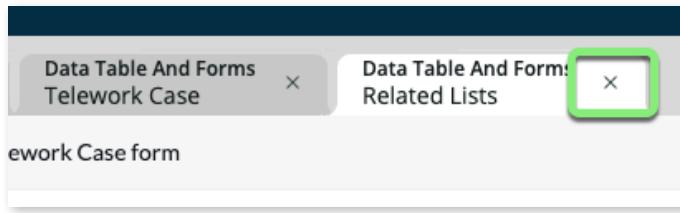
6. Clique nos três pontos à direita de Default view, depois clique em Configure related list (UI16 e anterior).



7. Mova 'Approvers' do lado esquerdo para o lado direito. Em seguida, clique em **Save**.



8. Feche a aba 'Related Lists'.

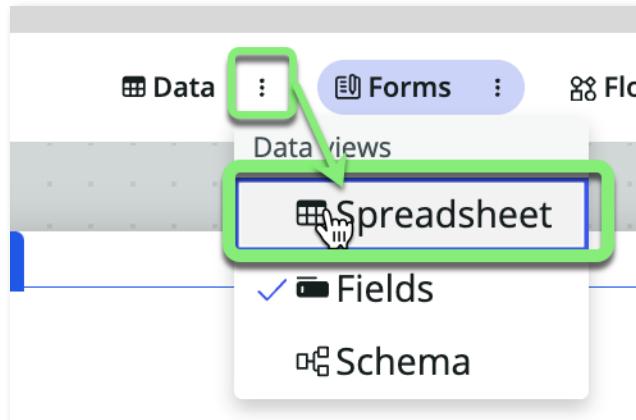


9. Salve seu trabalho.

- Clique em **Save** no canto superior direito.

10. Volte para a visualização 'Data -> Spreadsheet'.

1. Clique nos três pontos ao lado do pill Data.
2. Clique em Spreadsheet.



11. Clique no ícone de escape ao lado de um registro para abri-lo.

Telework Case		
Records 39	+ Add field	Manage columns 71
	= Num...	= Short description
TEL0001001		Situational Telework Request

12. Confirme que o novo formulário atende aos requisitos dos usuários fulfillers.

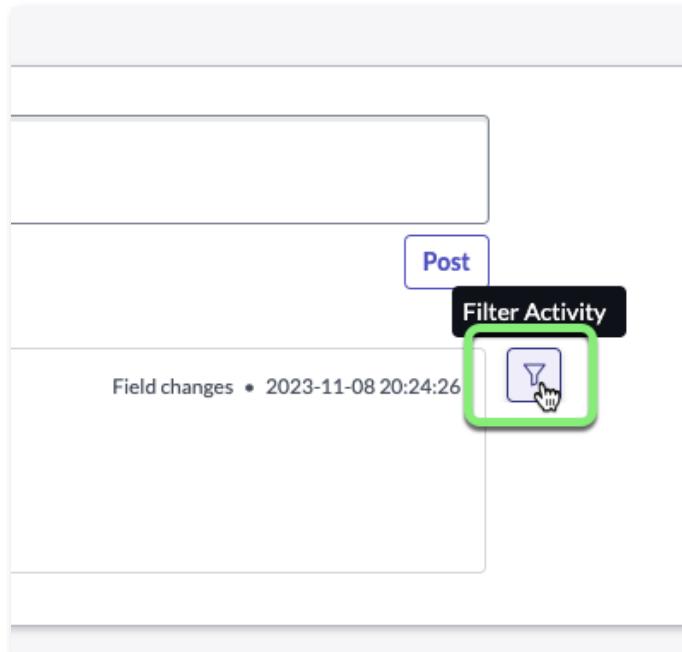
- Verifique o novo formulário para a tabela **Telework Case**.
- Agora deve ter os quatro campos solicitados pelos nossos fulfillers no formulário.
 - Opened by
 - Arrangement
 - Days per week
 - Justification

Telework Case		TEL0001001		Follow	
Number	TEL0001001	Priority	1 - Critical		
Opened by	Billie Cowley	State	Open		
Assigned to		Days per week	1		
Arrangement	Situational Telework	Justification	Dependent Care		
Short description	Situational Telework Request				
Description	Billie Cowley requests 1 days of Situational Telework for the reason: Dependent Care				

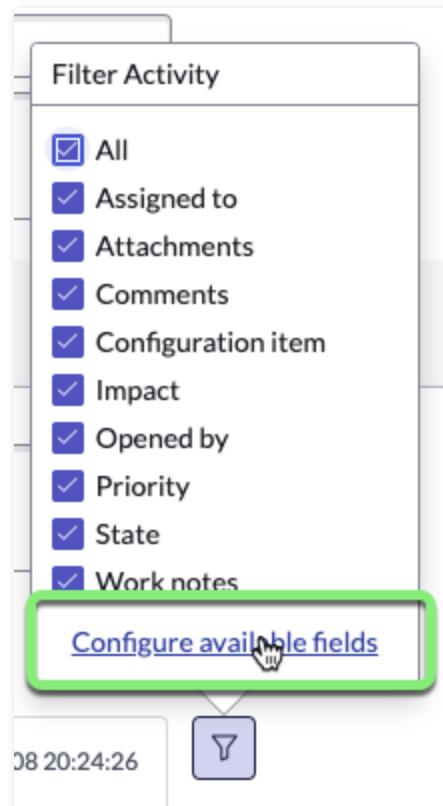
Se você não vê os campos no formulário, por favor, revise os passos anteriores ou peça ajuda ao seu instrutor.

Você também pode ajustar os campos que aparecem no histórico de atividades.

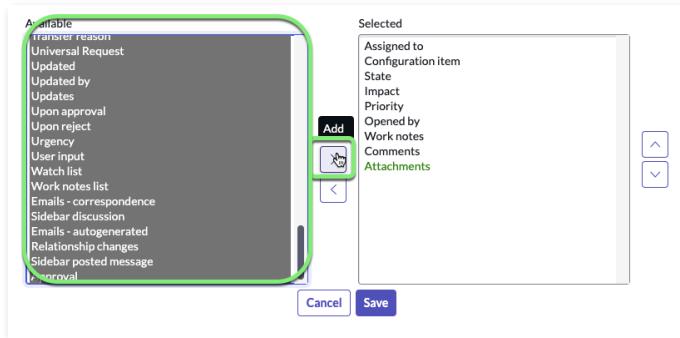
-
13. Clique no botão de funil à direita da caixa 'Activities'.



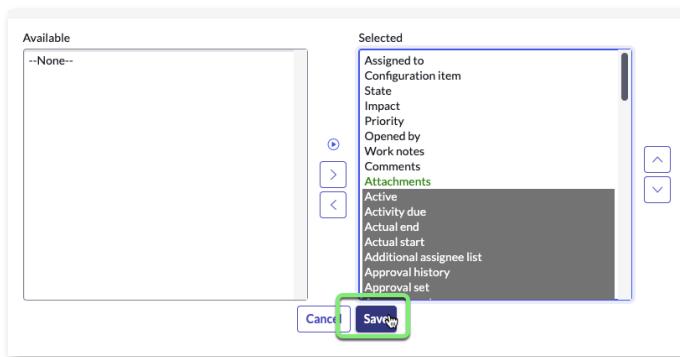
14. Clique em 'Configure available fields'.



15. Clique em 'Active', depois pressione CTRL+A (CMD+A no Mac) para selecionar todos, e move todos os campos para o lado direito clicando no chevron direito.



16. Clique em **Save**.

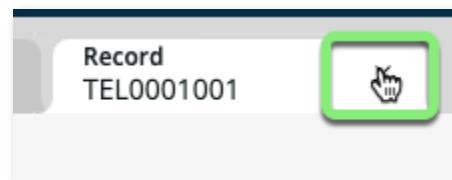


Agora Amanda e sua equipe poderão ver um histórico de atividades em andamento de quaisquer campos que mudem nos registros de Telework Case. Normalmente, você não adicionaria todos esses campos, mas isso facilita o laboratório.

The screenshot shows a software interface with a title bar 'Activities: 1' and a user profile 'Amanda Wilson'. Below this is a table listing various fields and their values for a specific record:

	Value
Active	true
Approval	Not Yet Requested
Arrangement	Situational Telework
Days per week	1
Description	Billie Cowley requests 1 days of Situational Telework for the reason: Dependent Care
Domain	global
Effective number	TEL0001001
Escalation	Normal
Impact	3 - Low
Justification	Dependent Care
Knowledge	false
Made SLA	true
Number	TEL0001001
Opened	2023-07-08 18:12:50
Opened by	Billie Cowley
Priority	1 - Critical
Reassignment count	0
Short description	Situational Telework Request
State	Open
Task type	Telework Case
Upon approval	Proceed to Next Task
Upon reject	Cancel all future Tasks
Urgency	3 - Low

17. Feche a aba Record.



18. Feche a aba Data Table and Forms.



Você deve estar agora na página App Home.



Recapitulação do Exercício

Neste exercício, aprendemos como modificar a visualização do formulário para nossa tabela Telework Case.

1. Construir a Base: Revisão

Na Seção 1, 'Construir a Base', você compreendeu os conceitos fundamentais da plataforma, aprendeu a criar tabelas, importar dados, personalizar formulários e preparar o terreno para um desenvolvimento mais avançado. Agora, você está equipado com o conhecimento fundamental necessário para trabalhar de forma eficaz com o ServiceNow.

Fique atento para a Seção 2, onde aprofundaremos as capacidades da plataforma e continuaremos sua jornada para se tornar um especialista em ServiceNow.

2. Experiência do Usuário: Visão

Geral

Na história de caso de uso que estamos acompanhando, a equipe da Amanda deseja substituir o formulário em papel que os usuários devem enviar para o Teletrabalho.

Neste exercício, criaremos um formulário digital para que os usuários enviem novas solicitações de Casos de Teletrabalho a partir de um portal de usuário.



TIP

O formulário que você criará é chamado de Record Producer na terminologia do ServiceNow.

Quando um usuário solicitante envia o formulário do Record Producer, um novo Caso de Teletrabalho deve ser criado e encaminhado para o gerente dele para aprovação no ServiceNow.

2.1 Criar o Formulário de Solicitação

Visão Geral

O primeiro conjunto de requisitos para o formulário Record Producer diz respeito a onde as solicitações de Teletrabalho serão criadas. Elas devem ser criadas na nossa tabela 'Telework Case'.

Também precisamos apresentar o Record Producer em um portal fácil de usar para os usuários **solicitantes**.

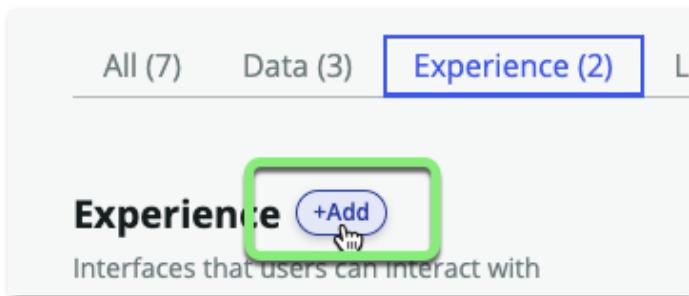
Siga as instruções abaixo para aprender a criar um Record Producer que atenda aos requisitos acima.

Instruções

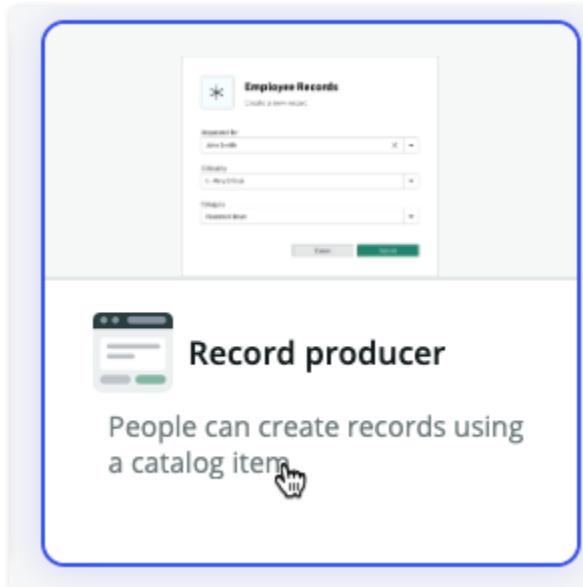
1. Clique na aba Experience.



2. Clique em .



3. Clique em Record Producer.



! INFO

Um Record Producer é um tipo específico de Item de Catálogo que permite que os usuários finais criem registros a partir de um Catálogo de Serviço.

4. Clique em **Begin**.

5. Vamos configurar seu Record Producer.

- Defina os seguintes valores e clique em **Continue**.

Name	Apply for Telework
Short description	Use this form to apply for Telework

Name *	Apply for Telework
Short description	Use this form to apply for Telework

ADD EXPERIENCE

We're creating your record producer...

This may take a few seconds.

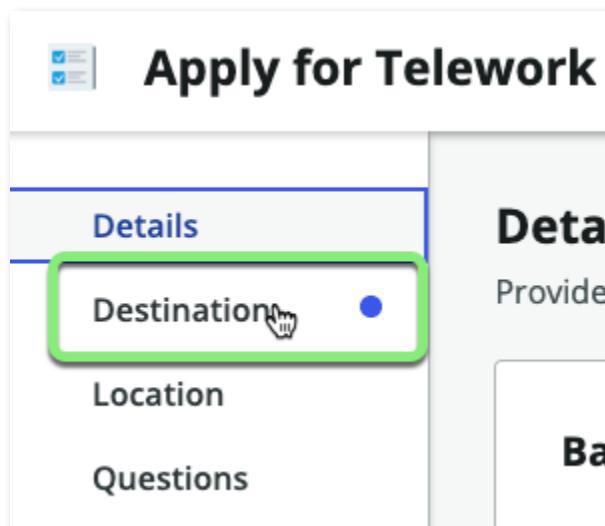


6. Clique no botão **Edit record producer**.



7. O destino do Record Producer será a tabela **Telework Case**.

1. Clique em Destination



2. Digite Tel.
3. Selecione a tabela Telework Case.

Table	
Record submission table *	
Tel	
Showing 1 of 2	
Telework Case x_snc_telework_123_tele work_case	
Telework Case Data Mapping x_snc_telework_123_ihub_import_589d7f207980	

4. Clique em **Continue to Location**.

! CATÁLOGOS E CATEGORIAS

Assim como na vida real, um Catalog do ServiceNow contém Categories de itens e serviços que podem ser solicitados por um requester.

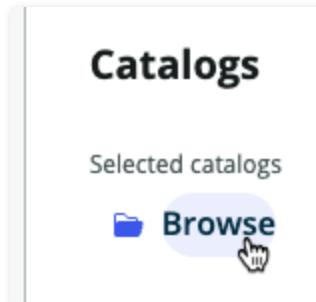
Location

Choose a catalog and category where requesters can find your item

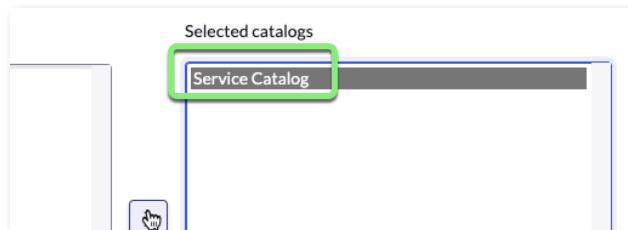
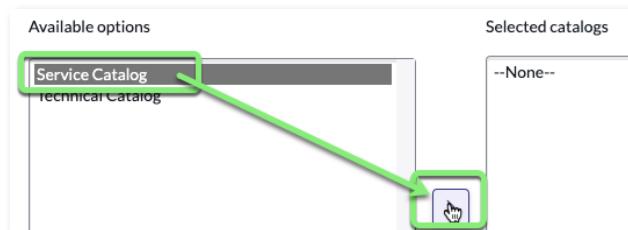
Um Topic é uma maneira mais recente no ServiceNow para organizar Catalog Items e Record Producers para o portal do Employee Center.

8. Adicione o Record Producer a um Catálogo.

1. Na caixa Catalogs, clique em Browse.



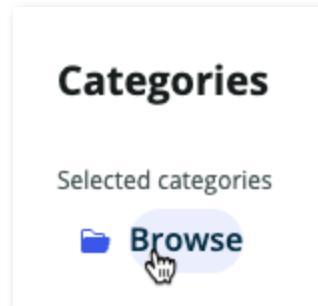
2. Mova Service Catalog para a caixa da direita, 'Selected catalogs'.



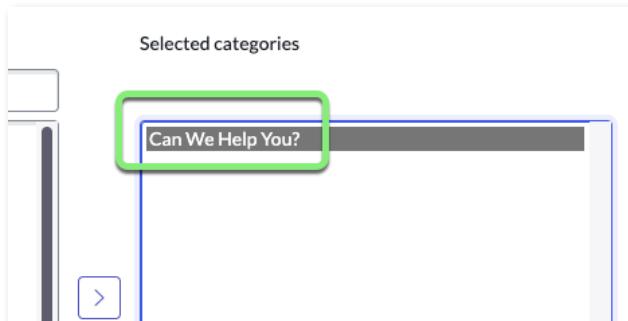
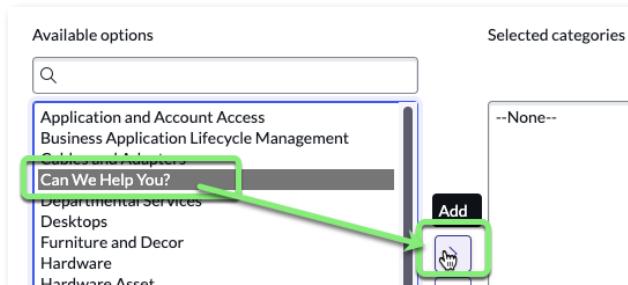
3. Clique em **Save selections**.

9. Adicione o Record Producer a uma Categoria.

1. Na caixa Categories, clique em Browse.



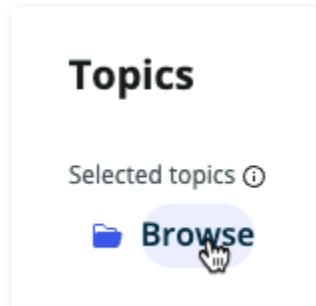
2. Mova Can We Help You? para a caixa da direita, 'Selected categories'.



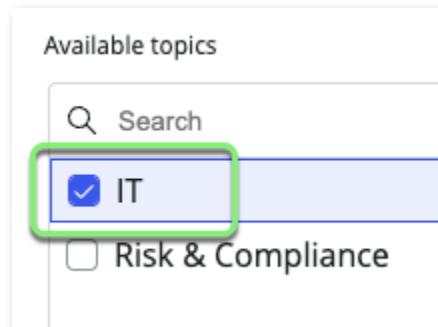
3. Clique em **Save selections**.

10. Adicione o Record Producer a um Tópico.

-
1. Na caixa Topics, clique em Browse.



2. Marque a caixa para IT.



3. Clique em **Save selection**.

-
11. Clique em **Continue to Questions**.

Recapitulação do Exercício

Você configurou onde o Record Producer será visível para os usuários solicitantes para enviar solicitações de Teletrabalho.

2.2 Adicionar campos

Visão Geral

Anteriormente, você criou o formulário back-end que os usuários fulfiller verão para registros na tabela `Telework Case`. Neste exercício, você criará o formulário front-end com perguntas para o usuário responder ao enviar o formulário.

Os usuários fulfiller solicitaram que o Record Producer faça as seguintes perguntas ao requester com base no formulário em PDF que estamos digitalizando:

- Para quem é a solicitação?
 - *Deve ser preenchido automaticamente com o nome do usuário atual, mas pode ser editado para um usuário diferente.*
- Quando você precisa disso?
 - As opções devem ser:
 - Hoje
 - Amanhã
 - Esta semana
 - Próxima semana
- Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?
 - As opções devem ser:
 - Teletrabalho Regular e Recorrente
 - Teletrabalho Remoto
 - Teletrabalho Situacional
- Número de Dias por Semana?
 - *A entrada deve ser apenas um número inteiro. Nenhuma letra permitida.*
 - *Este campo deve aparecer apenas se a resposta à pergunta anterior for 'Teletrabalho Situacional'.*
- Qual é a razão para o Teletrabalho?
 - As opções devem ser:

- Cuidados com Dependentes
- Médico
- Acomodação Razoável

Instruções



INFO

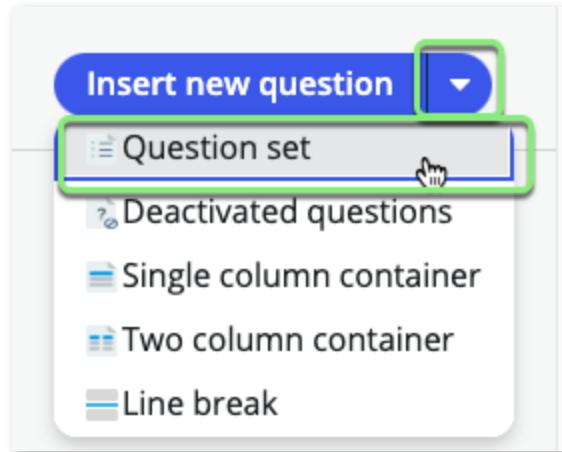
Um Question set é um termo do ServiceNow para um conjunto de perguntas que podem ser reutilizadas em vários Record Producers e Itens de Catálogo. Algumas perguntas no conjunto podem ter lógica especial para validar a entrada ou preencher respostas automaticamente.

As duas primeiras perguntas que você adicionará ao seu Record Producer já existem no sistema como parte de um Question set chamado 'Standard Employee Questions'.

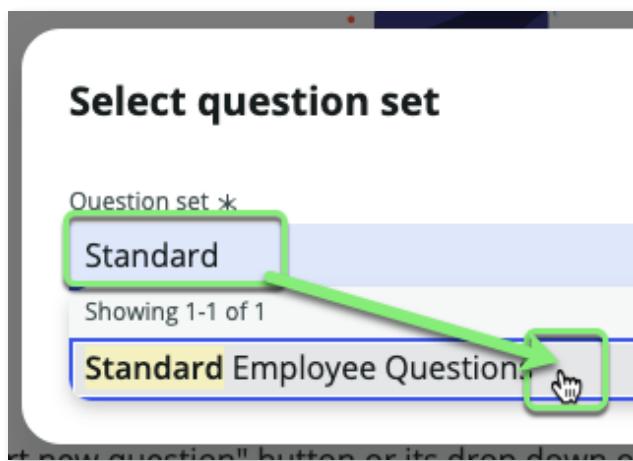
- Para quem é a solicitação?
- Quando você precisa disso?

1. Adicione o Question set 'Standard Employee Questions'.

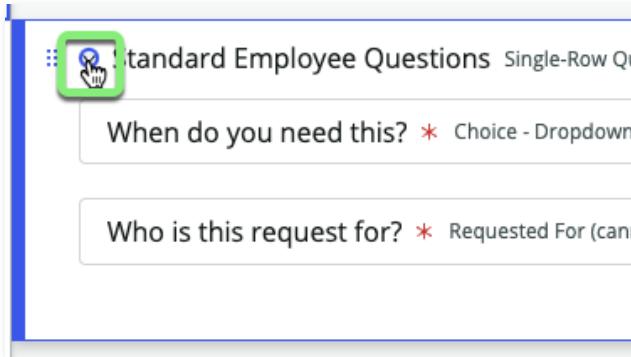
1. Clique na seta ao lado de **Insert new question**.
2. Clique em 'Question set'.



3. Digite Standard.
4. Clique em 'Standard Employee Questions'.



5. Clique na seta à esquerda de 'Standard Employee Questions' para expandir o Question set e ver quais perguntas ele contém.



ⓘ NOTE

Usuários avançados do ServiceNow podem conhecer Question sets fora do App Engine Studio com um nome diferente: 'Variable sets'.

Perguntas restantes para adicionar:

- Para quem é a solicitação?
- Quando você precisa disso?
- Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?
- Número de Dias por Semana?
- Qual é a razão para o Teletrabalho?

2. Adicione a pergunta 'Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?'

1. Clique em **Insert new question**.

2. Configure os seguintes valores:

Field Name	Field Value
Question type:	Choice
Question subtype:	Record reference

Question type

Choice

Question subtype *

Record reference

3. Role para baixo até a seção Details.

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

4. Configure os seguintes valores: (💡 duplo clique, copie e cole no formulário).

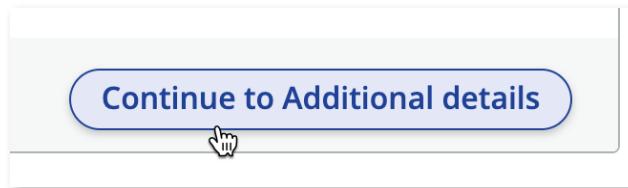
Field Name	Field Value
Map to a specific field	Checked
Table field	choose Arrangement
Question label	What type of Telework arrangement are you applying for?
Mandatory	Checked
Question Preview	Observe no painel direito, depois Question Preview mostra como a pergunta ficará para o usuário.

INFO

Observe o **Question Preview** que mostra como a pergunta ficará para o usuário.

The screenshot shows the 'Question' configuration interface. The 'Additional details' tab is selected. In the 'Details' section, there is a note: 'What would you like to ask or inform the user of?'. A checkbox labeled 'Map to a specific field on the table' is checked. Under 'Table field', the value 'Arrangement' is selected. In the 'Question label' field, the text 'What type of Telework arrangement are you applying for?' is entered. Below it, in the 'Name' field, the text 'arrangement' is entered. The 'Mandatory' checkbox is checked. At the bottom right of the main panel, there is a blue button labeled 'Continue to Additional details'. To the right of the main panel, a separate window titled 'Question Preview' shows the question text 'What type of Telework arrangement are you...'. The entire screenshot is set against a light blue background.

5. Clique em **Continue to Additional details**.



6. Digite **Arrangement** na caixa Source table e clique em 'Arrangement' na lista suspensa.

A screenshot of a software interface titled "Source". It shows a dropdown menu labeled "Source table *". Inside the dropdown, the word "Arrangement" is highlighted with a green box and a cursor. Below the dropdown, a list of items is shown, with the first item "Arrangement" also highlighted with a green box and a cursor. The list includes the text "x_snc_telework_123_arrangement". At the bottom of the dropdown, there is a message: "Please select a table for using Filter conditions".

7. Clique na aba Annotation.

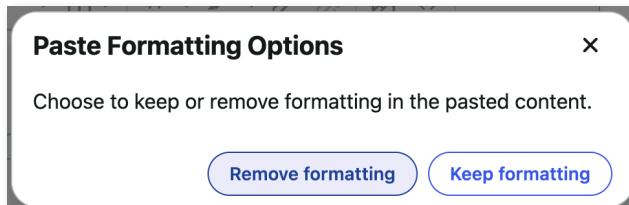
A screenshot of a tab navigation bar. The tabs are labeled "ils", "Default value", "Auto-populate", and "Annotation". The "Annotation" tab is highlighted with a green box and a cursor. Below the tabs, there is some descriptive text: "be sourced from a table instead of specifying the values now".

No processo atual com o PDF, a equipe está gastando muito tempo corrigindo e redirecionando manualmente as solicitações de Teletrabalho

devido a confusão entre os diferentes tipos de arranjo de Teletrabalho.

Adicione uma anotação para ajudar os usuários a entender o que estão selecionando.

8. Marque a caixa Show instructions.
9. Abra o arquivo: [telework_form_annotation.docx](#).
10. Copie todo o texto do arquivo (⌘ Cmd ou CTRL+A, CTRL+C)
11. Cole no campo Instructions (⌘ Cmd ou CTRL+V). Você pode optar por manter ou remover a formatação.

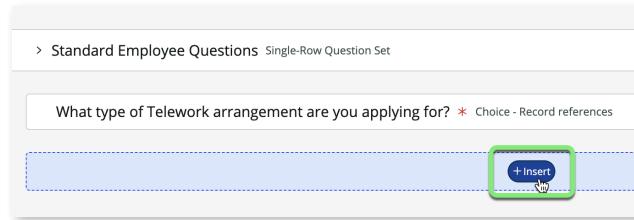


12. Clique em [Insert Question](#).

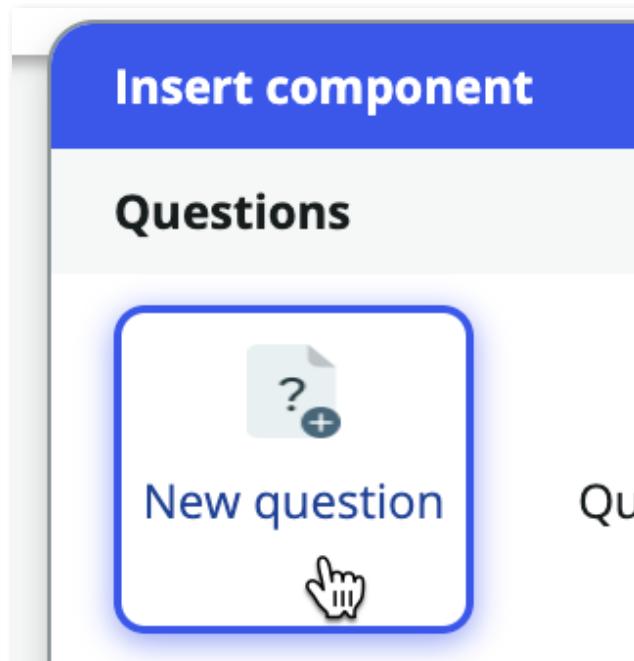
Perguntas restantes para adicionar:

- Para quem é a solicitação?
- Quando você precisa disso?
- Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?
- Número de Dias por Semana?
- Qual é a razão para o Teletrabalho?

-
3. Adicione a pergunta 'Número de Dias por Semana?' usando um método diferente.
 1. Clique em [+ Insert](#) abaixo da última pergunta que você adicionou.



2. Clique no tile 'New question'.



3. Defina os seguintes valores na seção Type:

Field Name	Field Value
Question type	Text
Question subtype	Single line

Question type

Text

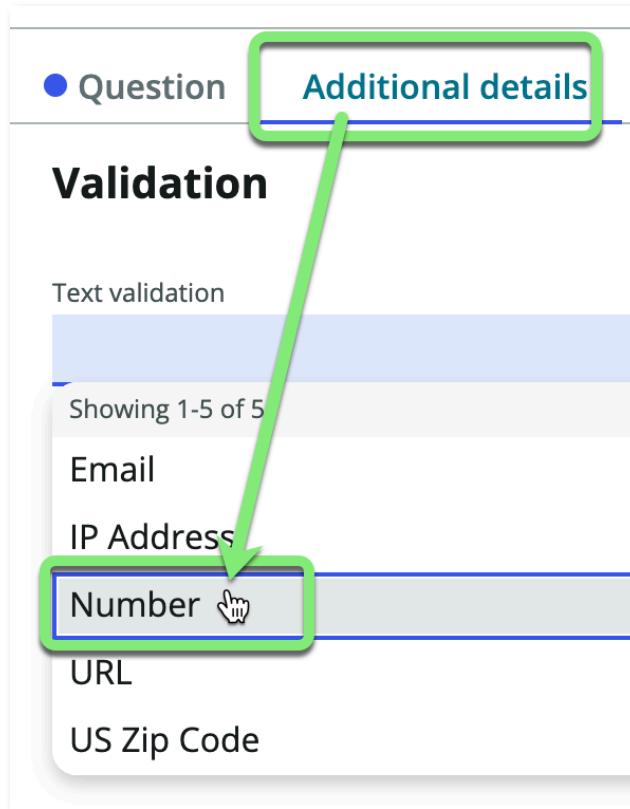
Question subtype *

Single-line

4. Role para baixo até a seção Details.
5. Na seção Details, insira as seguintes informações: (💡 duplo clique, copie e cole no formulário).

Field Name	Field Value
Map to a specific field	Checked
Table field	Days per week
Question label	Number of Days per Week?
Name	days_per_week

6. Clique em Additional details.
7. Clique na lista suspensa Text validation e selecione Number.



8. Clique em **Insert Question**.

Os fulfillers de Telework Case querem que 'Número de dias por semana' apareça apenas se o usuário responder 'Teletrabalho Situacional'...

*What type of Telework arrangement are you applying for? ?

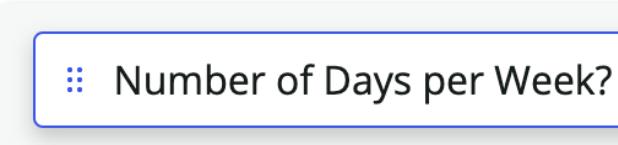
Situational Telework

Isso pode ser feito com um Behavior.

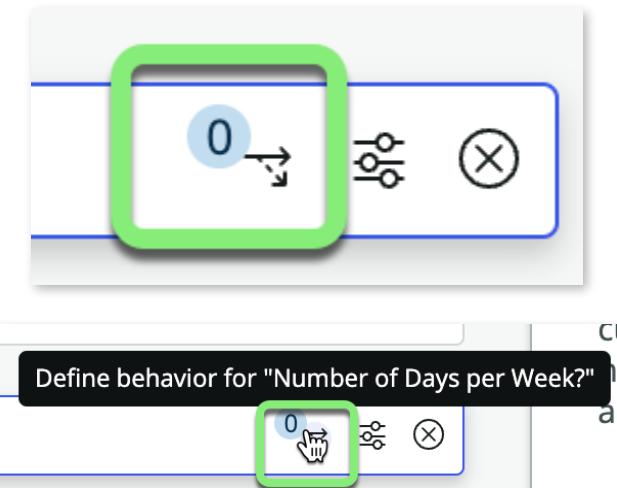
 NOTE

Usuários avançados do ServiceNow podem conhecer Behaviors fora do App Engine Studio com um nome diferente: 'UI Policies'.

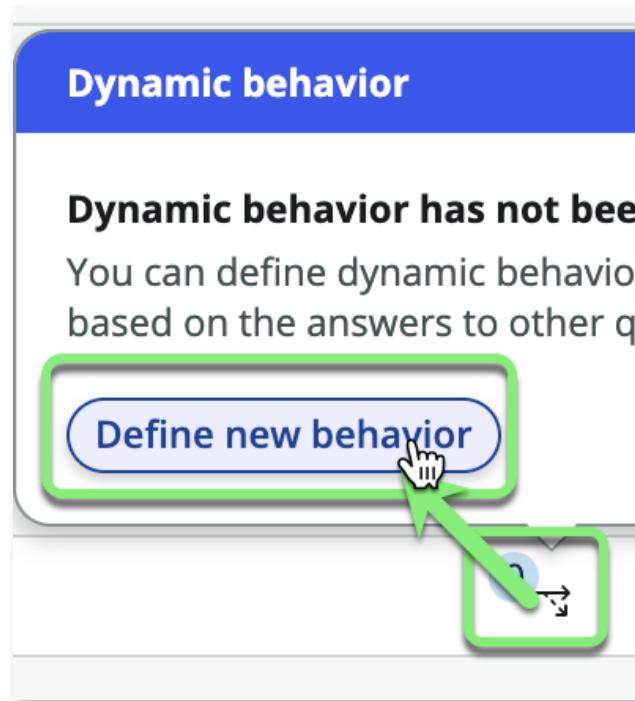
4. Defina um comportamento para "Número de Dias por Semana?".
 1. Passe o mouse sobre a pergunta 'Número de Dias por Semana?'.



2. No lado direito da linha, clique neste botão.



3. Clique em [Define new behavior](#)



4. Na aba Actions, especificaremos o comportamento necessário:

Field Name	Field Value
Make the question mandatory	Yes
Make the question visible	Yes

Actions **Conditions** **Settings**

Outcome
Specify the behavior of this question when the condition is met

Make the question mandatory
 Yes

Make the question visible
 Yes

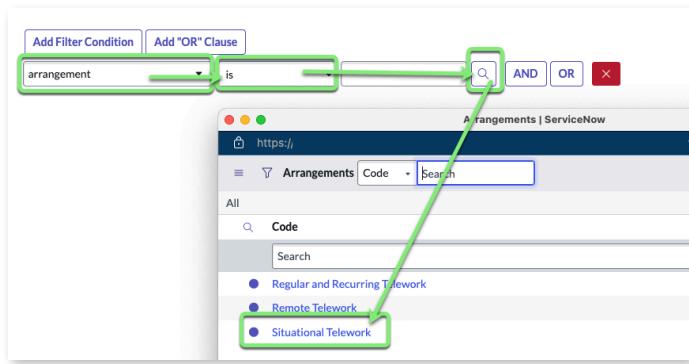
Make the question read-only
 No action

5. Clique na aba Conditions.

Actions **Conditions** **Settings**

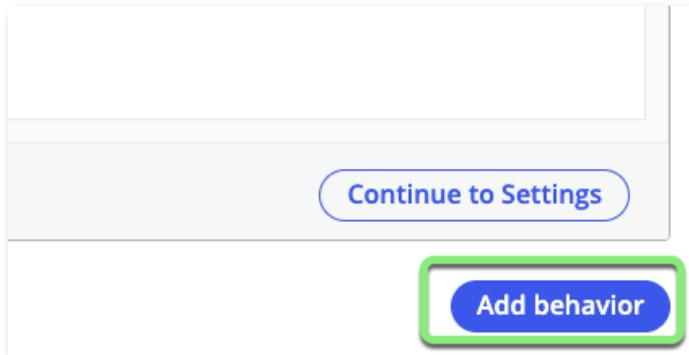
6. Defina o filtro Dynamic Behavior Condition como

arrangement	is	Situational Telework



A close-up view of the search filters. The first filter is "arrangement is" and the second filter is "Situational Telework". The "Situational Telework" entry is highlighted with a green box.

7. Clique em **Add behavior**.



INFO

Isso criará um efeito UI onde o campo "Número de Dias por Semana" só aparecerá quando a resposta para "Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?" for "Teletrabalho Situacional".

Perguntas restantes para adicionar:

- Para quem é a solicitação?
- Quando você precisa disso?
- Qual tipo de Teletrabalho você está solicitando?

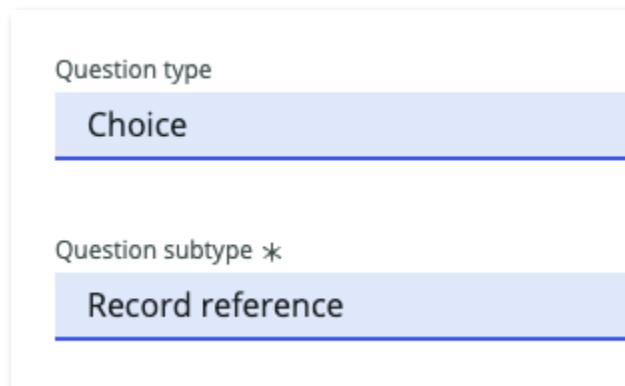
- Número de Dias por Semana?
- Qual é a razão para o Teletrabalho?

5. Adicione a pergunta final: Qual é a razão para o Teletrabalho?

1. Clique em **Insert New Question**.

2. Na seção Type, defina os seguintes valores:

Field Name	Field Value
Question type	Choice
Question subtype:	Record reference



2. Role para baixo até a seção Details.
3. Na seção Details, insira as seguintes informações: (💡 Copie e cole no formulário).

Field Name	Field Value
Map to a specific field	Checked
Table field	Justification
Question label	What is the reason for Teleworking?
Name	justification
Mandatory	Checked

4. Clique em **Continue to Additional details**.
5. Digite **just** na caixa Source table e clique em 'Justification' na lista suspensa.

The options for this question will be sourced from a table. You can either select a table from the dropdown or click 'Select table' to choose one.

Source table *

Showing 1 of 1

Justification

6. Clique em **Insert Question**.

Sua tela deve agora parecer com isto:

Apply for Telework

Details	Questions Define the questions on your item form
Destin	●
Location	Expand all Insert new question ▾
Questions	
Settings	> Standard Employee Questions Single-Row Question Set
Access	
Review and submit	What type of Telework arrangement are you applyi... * Choice - Record refere... Number of Days per Week? Text - Single-line 1 → 2 What is the reason for Teleworking? * Choice - Record references

-
6. Clique em **Save**.

Recapitulação do Exercício

O formulário Record Producer agora possui os campos e comportamentos necessários adicionados. Você conseguiu aproveitar um 'Question set' para não ter que recriar as Perguntas Padrão dos Funcionários.

2.3 Visualizar no AES

Visão Geral

Visualize o formulário no App Engine Studio antes de publicá-lo e confirme se os campos do formulário estão funcionando como esperado.

Instruções

1. Clique em **Preview**.
2. A página Preview permite visualizar como nosso formulário ficará em diferentes experiências.

(Você pode interagir com o item, mas não enviá-lo.)

Portal Preview

Apply for Telework
Use this form to apply for Telework

* Indicates required

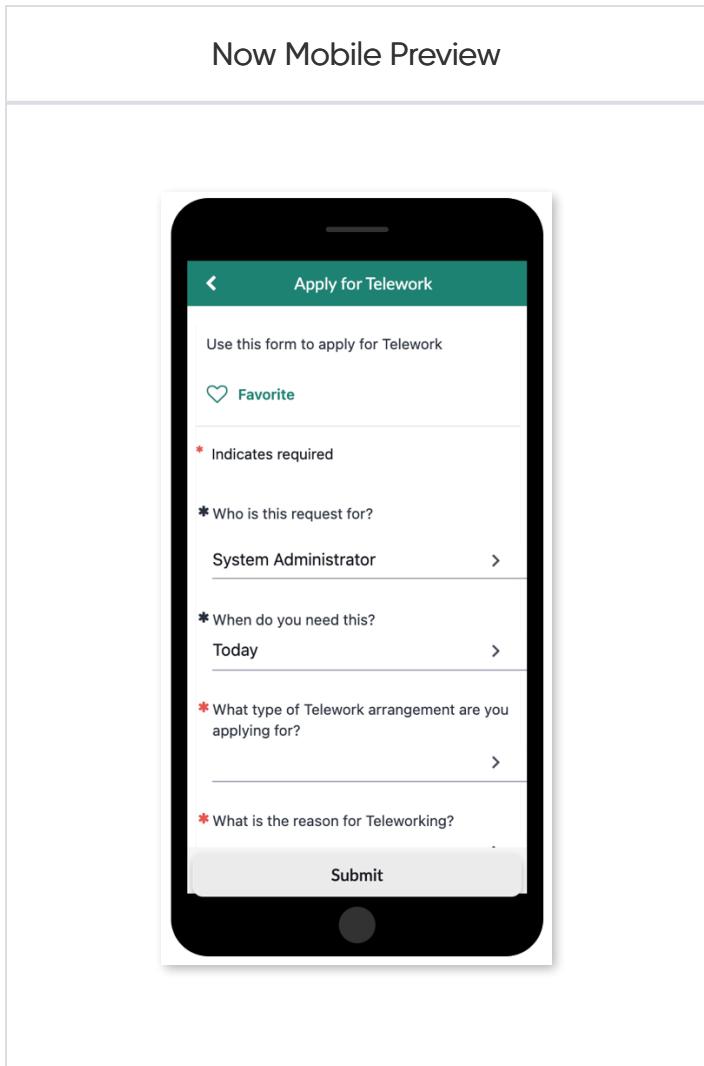
*Who is this request for?
 System Administrator

*When do you need this?
Today

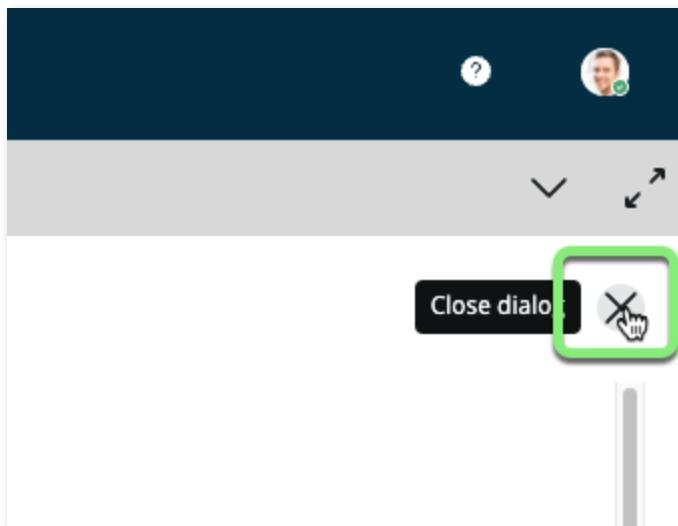
What type of Telework arrangement are you applying for?

*What is the reason for Teleworking?
 None

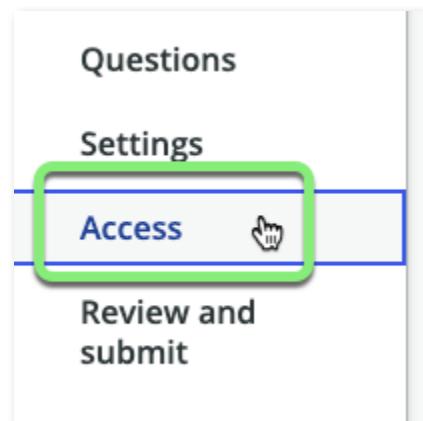
Add attachments



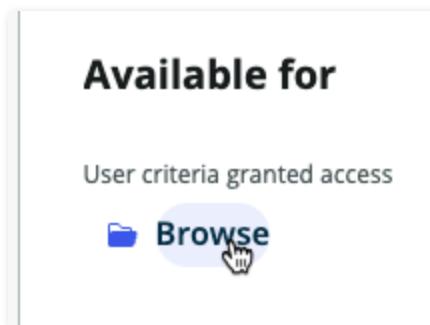
3. Feche a Visualização clicando no X no canto superior direito.



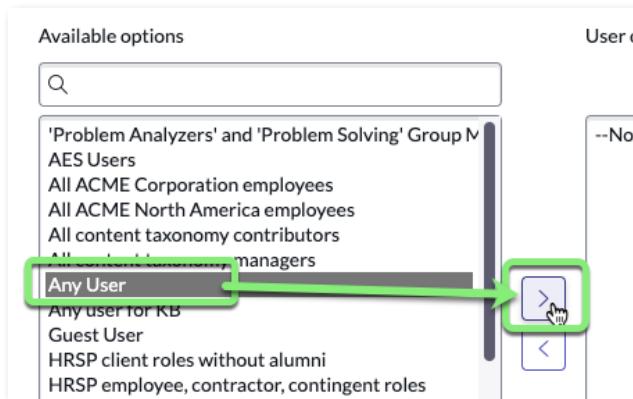
4. Configure quem pode acessar o formulário de Record Producer para encomendá-lo.
 1. Clique em Access na barra lateral.



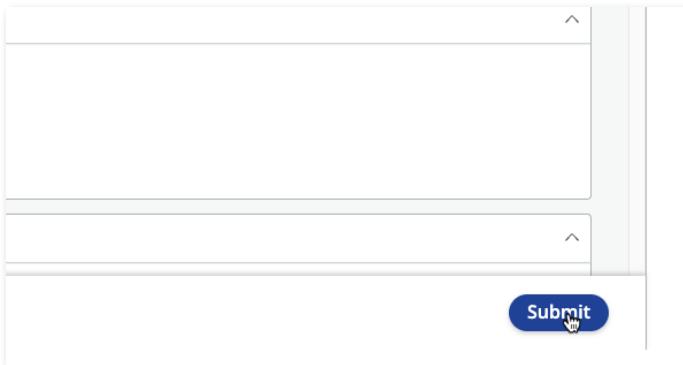
2. Sob Available for, clique em Browse.



3. Mova 'Any User' para a caixa da direita.



4. Clique em **Save Selections**.
5. Clique em **Continue to Review and submit**.
6. Clique em **Submit**.



7. Clique em **Return to my application**.

Recapitulação do Exercício

Parabéns!

O formulário está publicado no aplicativo. Os usuários poderão usá-lo para enviar solicitações de Teletrabalho quando o aplicativo for promovido para o ambiente de Produção do ServiceNow.

2.4 Visualizar no portal

Visão Geral

Os usuários requisitantes acessam o ServiceNow através de portais. O principal portal padrão oferecido pelo ServiceNow é chamado Employee Center.

Para mais informações: [Documentos do Produto ServiceNow Employee Center](#)

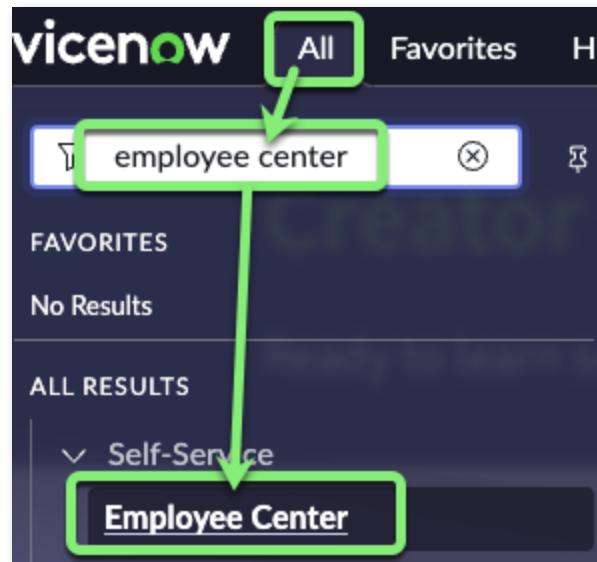
Neste exercício, você visualizará o 'Apply for Telework' Record Producer no portal Employee Center.

Instruções

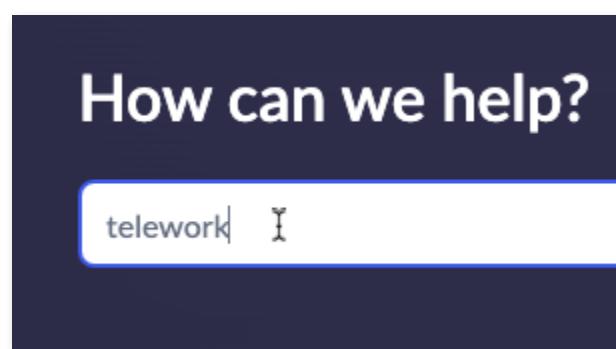
1. Vá para a aba do navegador que diz 'Home - Creator Workshops'.



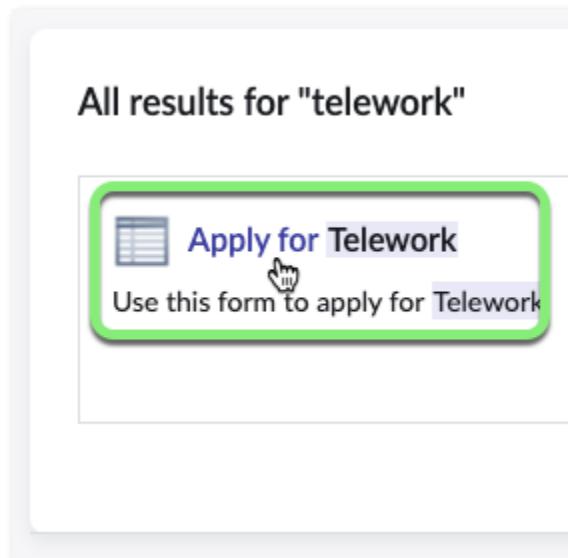
2. Abra o Employee Center.
 1. Clique em All.
 2. Digite **employee center**.
 3. Clique em Employee Center.



3. Procure o formulário 'Apply for Telework' Record Producer.
 1. Digite **telework** na caixa de pesquisa.
 2. Pressione ENTER no teclado.



-
4. Clique em 'Apply for Telework' nos resultados da pesquisa.



 TIP

Clique no ícone de interrogação para ver a anotação que você colou do documento do Word.

*What type of Telework arrangement are you applying for?  

Clique novamente para fechar a anotação.

*What type of Telework arrangement are you applying for?  
Selecting the right Telework Arrangement
Regular and Recurring Telework: Often referred to as *routine* remote work, it is an a

-
5. Preencha o formulário com os seguintes valores: ( clique duas vezes, copie

e cole no formulário).

Passo	Nome do Campo	Valor do Campo
1	Quem é o destinatário desta solicitação?	David Loo
2	Quando você precisa disso?	Esta semana
3	Que tipo de arranjo de Teletrabalho você está solicitando?	Teletrabalho Situacional
4	Número de dias por semana?	3
5	Qual é o motivo para o Teletrabalho?	Cuidado com Dependentes
6	Clique em Submit .	

Apply for Telework

Use this form to apply for Telework

*Who is this request for?

 David Loo

*When do you need this?

Today

*What type of Telework arrangement are you applying for? 

 Situational Telework

*Number of Days per Week?

3

*What is the reason for Teleworking?

Dependent Care

Submit



Recapitulação do Exercício

Neste exercício, você aprendeu como usar o Employee Center para enviar uma solicitação de Caso de Teletrabalho em nome de um usuário diferente de você.

2. Experiência do Usuário: Revisão

Na história de caso de uso que estamos seguindo, a equipe de Amanda queria substituir o formulário em papel que os usuários tinham que enviar para o Teletrabalho.

Neste exercício, você criou um formulário digital chamado Record Producer para os usuários enviarem novas solicitações de Caso de Teletrabalho.

O Record Producer contém as perguntas fornecidas por Amanda e sua equipe de preenchidores, além de Comportamentos de UI e validação de entrada.

- Quem é o destinatário desta solicitação?
- Quando você precisa disso?
- Que tipo de Teletrabalho você está solicitando?
- Número de Dias por Semana?
- Qual é o motivo para o Teletrabalho?

Por fim, o Record Producer pode ser facilmente encontrado no portal Employee Center para que os usuários solicitem o Teletrabalho.

3. Automatize o trabalho com

Fluxos: Visão Geral

Neste exercício, vamos além da simples digitalização da entrada de dados e focaremos em maneiras de impulsionar a otimização por meio de Fluxos automatizados.

3.1 Criar o Fluxo

Visão Geral

Um fluxo representa uma sequência de etapas que são automatizadas para alcançar um resultado específico de negócios. Cada fluxo pode incluir esses componentes:

- **Gatilho:** O evento ou condição que, quando atendido, inicia automaticamente um fluxo.
- **Condições:** Permite fornecer condições sob as quais o fluxo será executado. Por exemplo, execute o fluxo apenas se um campo estiver acima de um determinado valor.
- **Ações:** As tarefas realizadas pelo Fluxo, como atualizar dados, solicitar aprovações ou enviar notificações.

Objetivo: Fluxo de Aprovação de Solicitação de Teletrabalho

O objetivo aqui é criar um fluxo que automatize o processo de aprovação de solicitações de teletrabalho.

Visão Geral do Fluxo

- O fluxo deve começar assim que uma nova solicitação de teletrabalho for criada.
- A primeira coisa que o fluxo precisa fazer é entrar em contato com o gerente da pessoa que está pedindo para trabalhar de casa, solicitando sua aprovação.
- Uma vez que temos a aprovação do gerente, o fluxo segue para duas etapas críticas.
- Primeiro, gera automaticamente um chamado para o nosso departamento de TI para configurar o acesso VPN para o funcionário.

- Em seguida, precisamos notificar por e-mail o funcionário que solicitou trabalhar de casa, informando que sua solicitação foi aprovada.

Visão Geral da Configuração do Fluxo

Gatilho:

- O fluxo começa quando um novo registro de Caso de Teletrabalho é criado.

Processo:

1. Solicitação de Aprovação:

- Enviar automaticamente uma solicitação de aprovação para o gerente do usuário que enviou o Caso de Teletrabalho.

2. Após a Aprovação do Gerente:

- Criação de Chamado de TI:
 - Gerar um chamado para o departamento de TI configurar o acesso remoto VPN para o solicitante.
- Notificação de Aprovação:
 - Enviar um e-mail ao solicitante informando que sua solicitação de teletrabalho foi aprovada.

Resultado Final

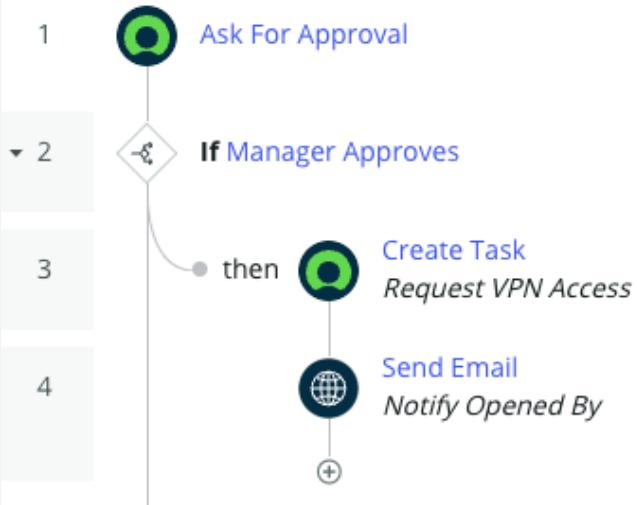
Seu fluxo se parecerá com isto:

TRIGGER



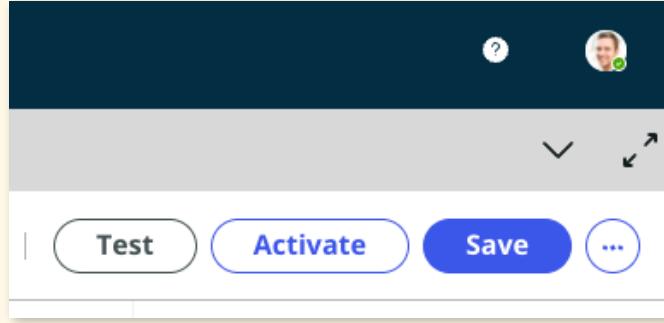
Telework Case Created

ACTIONS Select multiple



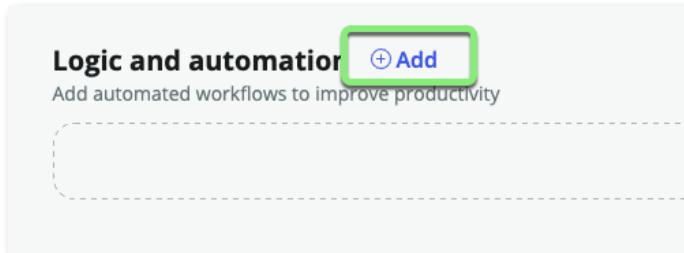
⚠ CAUTION

- Seu trabalho com o Fluxo existe apenas no seu navegador até você clicar no botão **Salvar**.
- É recomendável clicar no botão **Salvar** com frequência para garantir que você não perca nenhum progresso.



Instruções

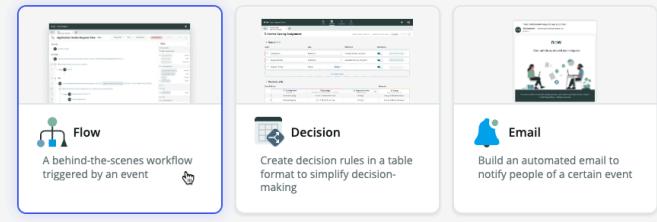
1. Na aba Inicial do App, na seção "Lógica e automação", clique em Adicionar.



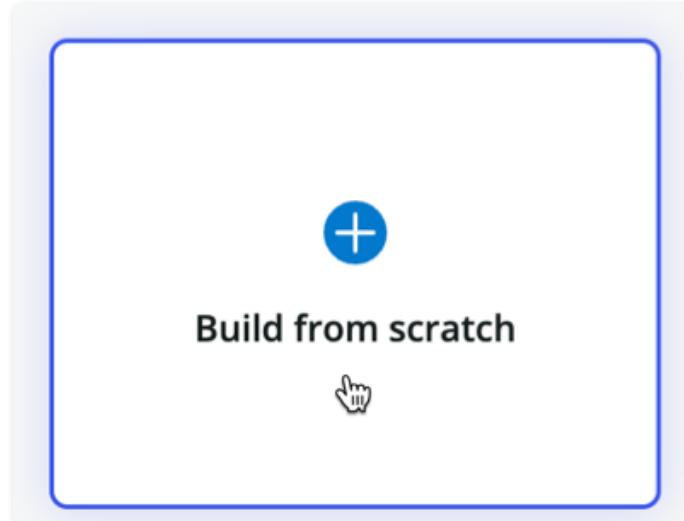
2. Clique em Fluxo.

What do you want to add?

Automate your organization's workflows, like automated email notifications or an event-trigg



3. Clique em Construir do zero para criar um novo fluxo.



4. Crie o fluxo com as seguintes informações:

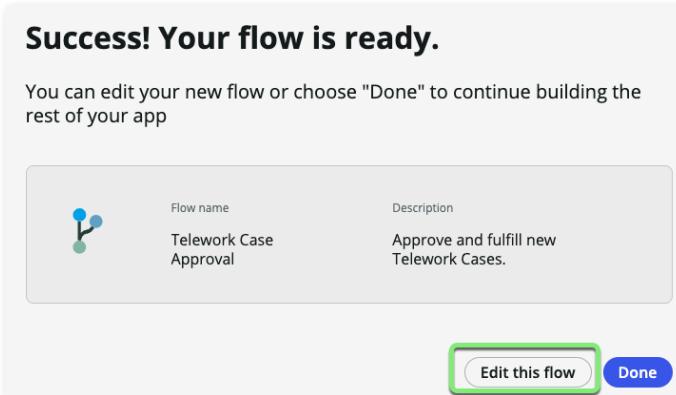
Campo	Valor
Nome	Aprovação de Caso de Teletrabalho
Descrição	Aprovar e atender novos Casos de Teletrabalho.

Name * ⓘ
Telework Case Approval

Description ⓘ
Approve and fulfill new Telework Cases.

Clique no botão **Continuar**.

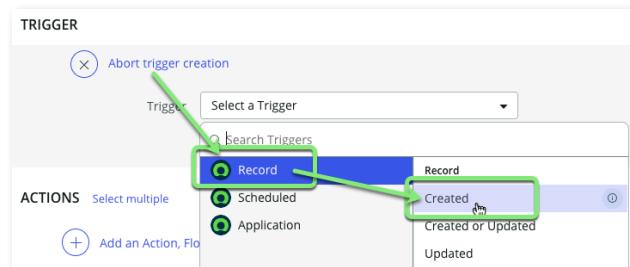
5. Clique no botão Editar este fluxo para iniciar o processo de configuração.



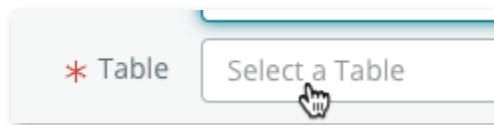
6. Você pode ver um popup de tour. Vamos pular o tour por enquanto, clicando no botão Pular tour.
7. Adicione um gatilho para determinar quando e como o Fluxo será executado.
- Clique em Adicionar um gatilho no canto superior esquerdo da tela do designer de fluxo.



- Selecione Criado na seção Registro.

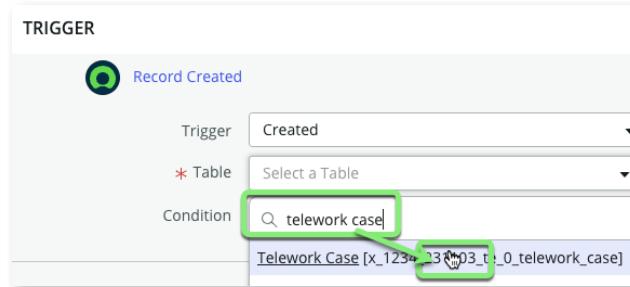


- Clique na lista suspensa 'Tabela'.

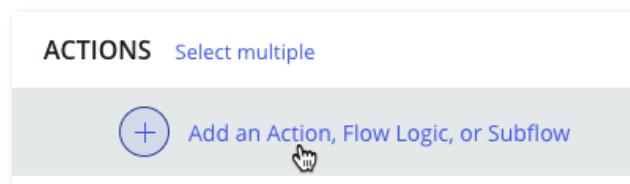


- Digite `caso de teletrabalho` e clique na tabela Caso de

Teletrabalho.



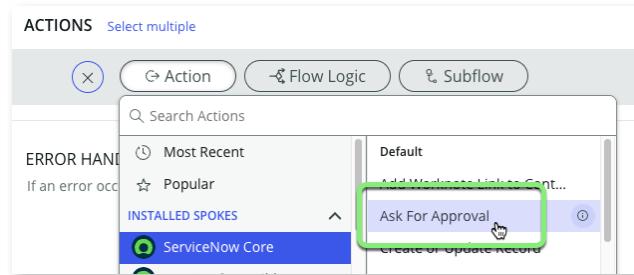
5. Clique em **Concluído** para fechar o gatilho.
8. Solicite uma aprovação do gerente do usuário 'Aberto por' com a Ação 'Solicitar Aprovação'.
 1. Clique em Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo.



2. Clique em Ação.

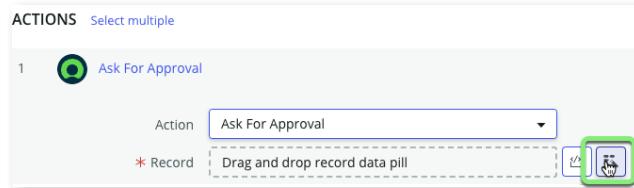


3. Clique em Solicitar Aprovação.

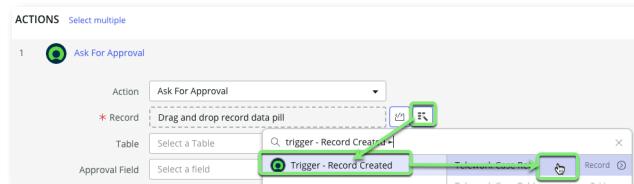


Adicione o registro que o gerente está aprovando.

4. Clique no Seletor de Dados.

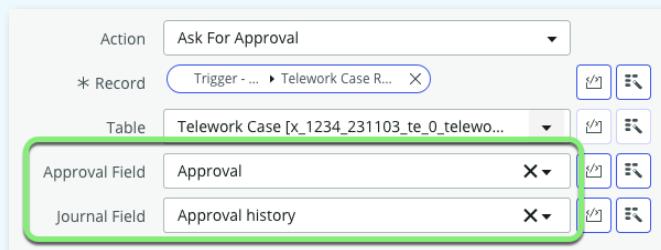


5. Selecione Gatilho – Registro Criado.
6. Selecione Registro de Caso de Teletrabalho.



INFO

- Você notou que o Campo de Aprovação e o Campo de Diário foram preenchidos automaticamente?



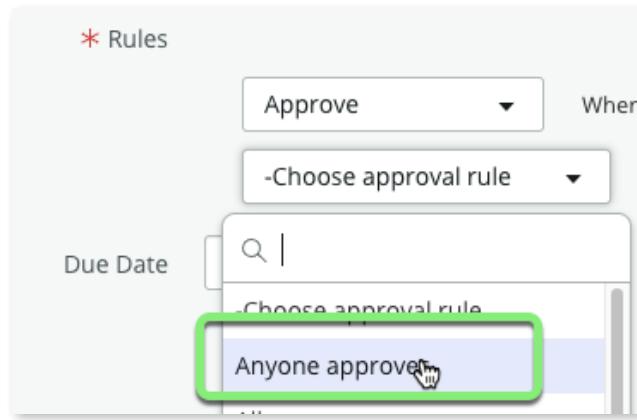
- Isso ocorre porque esses campos já existiam na tabela Tarefa da qual estendemos o Caso de Teletrabalho.
- LEMBRE-SE:
 - Se você estiver rastreando qualquer tipo de trabalho (chamados, solicitações, etc.), é *sempre* uma boa ideia estender da Tarefa, a menos que você tenha um bom motivo para não fazê-lo.

9. Configure as Regras para quando este registro for aprovado.

1. Clique no menu suspenso '-Escolher regra de aprovação'.

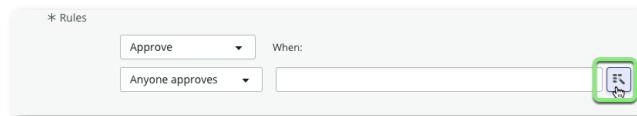


2. Escolha Qualquer um aprova.



Em seguida, você precisa especificar para quem a aprovação será enviada.

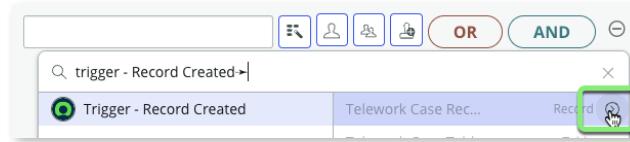
3. Clique no Seletor de Dados para procurar dados no registro 'Telework Case' que acionou este fluxo.



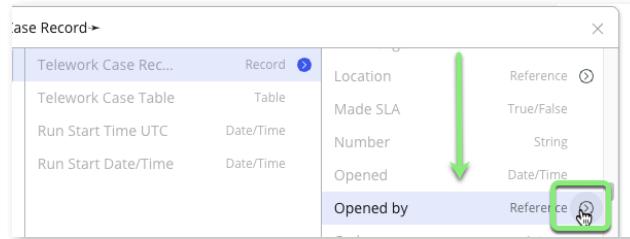
4. Clique em Gatilho - Registro Criado.



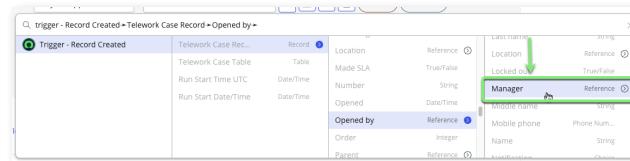
5. Clique na seta ao lado para acessar a lista de campos no registro 'Telework Case'.



6. Role para baixo para localizar o campo **Opened by** e clique na seta ao lado.



7. Role para baixo para localizar o campo **Manager** e clique nele.



8. Clique em **Concluído** para finalizar a configuração da Ação 'Solicitar Aprovação'.

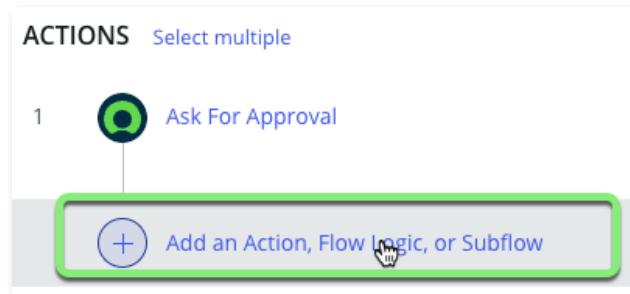


! INFO

Ir de Registro para Registro para encontrar um campo específico no ServiceNow é chamado de "Dot-Walking".

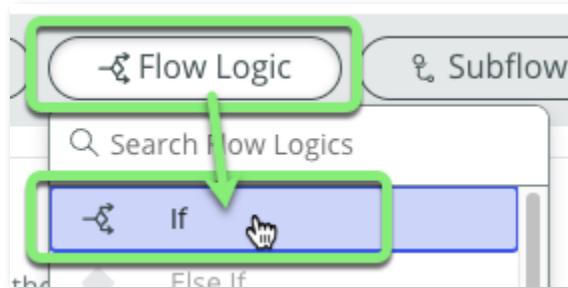
10. Adicione a Lógica do Fluxo para Se o gerente aprovar...

1. Sob a Ação 'Solicitar Aprovação', clique em Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo.

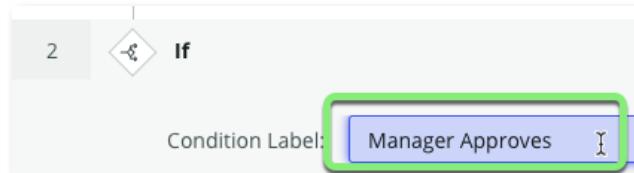


2. Clique em Lógica de Fluxo.

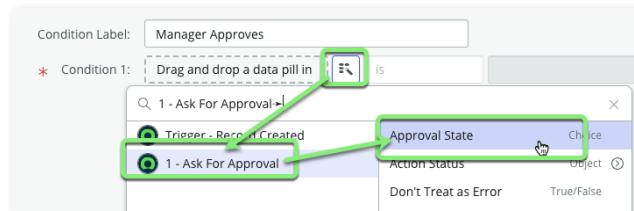
3. Clique em Se.



4. No campo Rótulo da Condição digite "Gerente aprova".



5. Clique no Seletor de Dados ao lado de 'Condição 1'.
6. Clique em 1 - Solicitar Aprovação.
7. Clique em Estado da Aprovação.



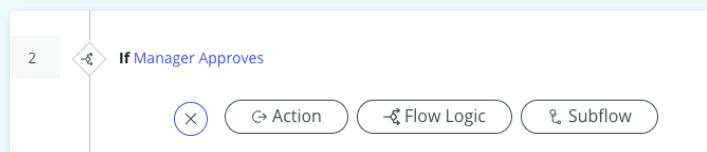
8. Clique no menu suspenso 'Selecionar uma opção'.
9. Clique em 'Aprovado'.



10. Clique em **Concluído**.

INFO

Adicionar o Rótulo da Condição como 'Gerente Aprova' foi como adicionar um comentário ao nosso código.



Isso facilitará qualquer solução de problemas mais tarde, pois você pode ver o que a Lógica de Fluxo faz sem abri-la.

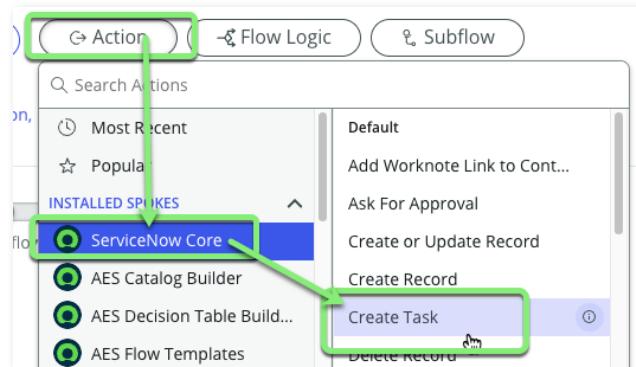
Em seguida, se o gerente aprovar, uma tarefa deve ser enviada ao IT para configurar o acesso VPN para a pessoa.

11. Adicione a Ação Criar Tarefa.

1. Sob *Se o Gerente Aprovar*, clique em  ao lado de 'então'.



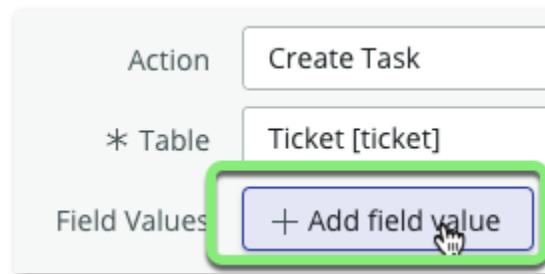
2. Selecione Ação > ServiceNow Core > Criar Tarefa.



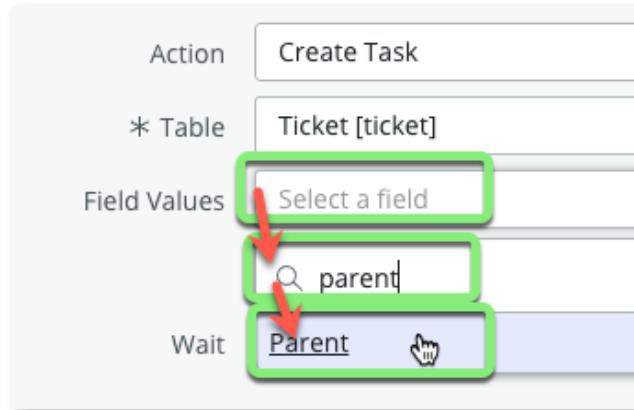
3. Para Tabela, selecione "Ticket".



4. Clique em Adicionar um valor de campo.



5. Clique em 'Selecionar um campo'.
6. Pesquise 'Parent' no menu suspenso e clique nele.

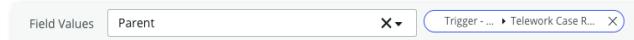


Defina o campo 'Parent' no novo registro 'Ticket' para ser o registro 'Telework Case' que acionou este Fluxo.

7. Clique no Seletor de Dados.
8. Selecione Gatilho - Registro criado > Registro do Caso de Teletrabalho.



Resultado:



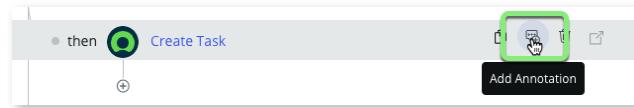
9. Clique em + Adicionar valor de campo e adicione dois outros campos:



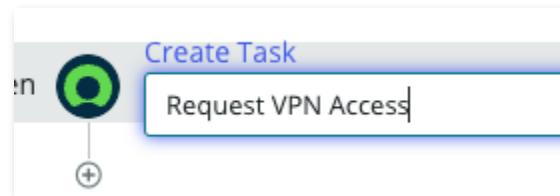
Nome do Campo	Valor do Campo
Descrição curta	Acesso VPN
Atribuído a	Administrador do sistema (<i>Normalmente você não especificaria um usuário aqui, mas isso facilitará o laboratório.</i>)

10. Se os Valores dos Campos estiverem como abaixo, clique em **Concluído**.

11. Clique no botão Adicionar Anotação à direita da Ação Criar Tarefa.

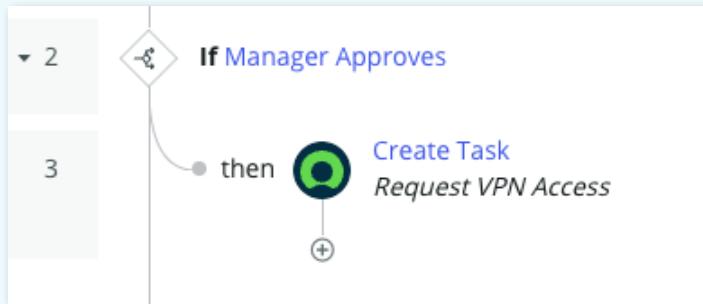


12. Digite **Solicitar Acesso VPN** e pressione ENTER.



! INFO

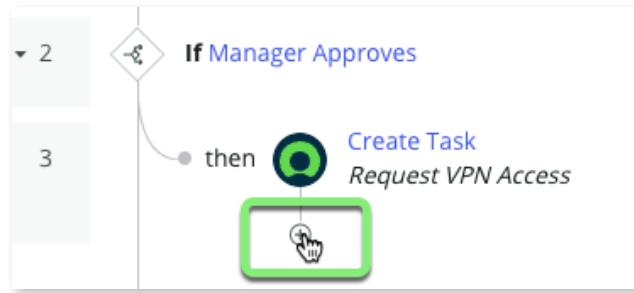
Adicionar Anotações torna o Fluxo mais fácil de ler.



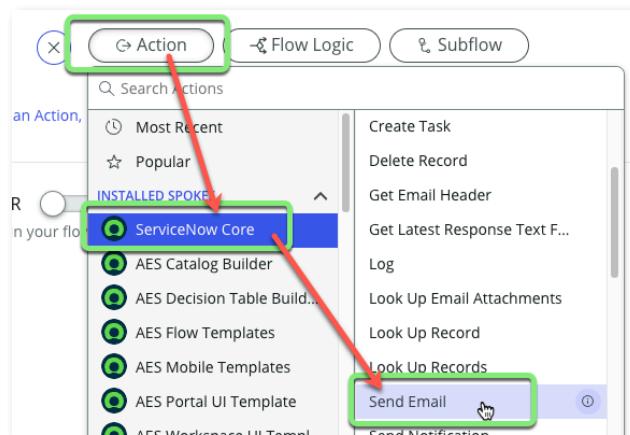
Envie um e-mail para o usuário 'Opened by' e informe-o de que sua solicitação de Teletrabalho foi aprovada.

12. Adicione e configure a Ação 'Enviar Email'.

1. Clique em \oplus sob Criar Tarefa.



2. Selecione Ação > ServiceNow Core > Enviar Email.

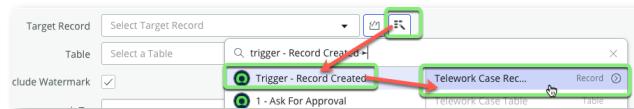


3. Clique no botão Adicionar Anotação.
4. Digite Notificar Aberto Por no campo e pressione ENTER.

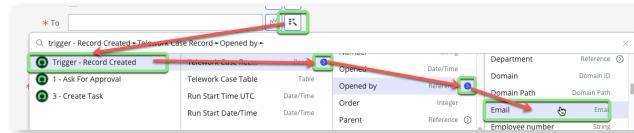


Os e-mails precisam estar associados a um registro alvo para rastreamento.

5. Clique no Seletor de Dados ao lado do Registro Alvo.
6. Selecione Gatilho - Registro criado > Registro do Caso de Teletrabalho.



7. Clique no Seletor de Dados ao lado do campo Para.
8. Clique em Gatilho - Registro criado.
9. Clique na seta ao lado de 'Registro do Caso de Teletrabalho'.
10. Clique na seta ao lado de 'Opened by'.
11. Clique em 'Email'.

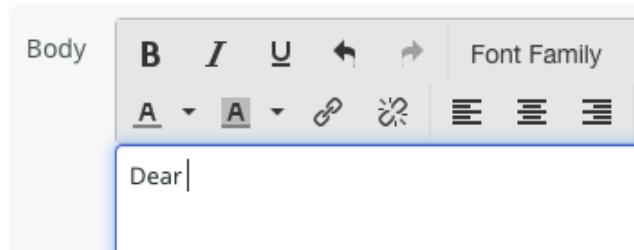


12. Para o Assunto, insira:

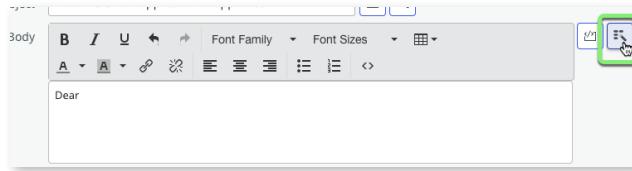
Sua solicitação de Teletrabalho foi aprovada

Defina o Corpo do e-mail.

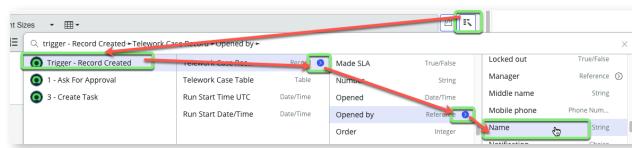
13. No campo Corpo, digite Caro (Certifique-se de incluir o espaço extra no final).



14. Clique no Seletor de Dados à direita do campo Corpo.

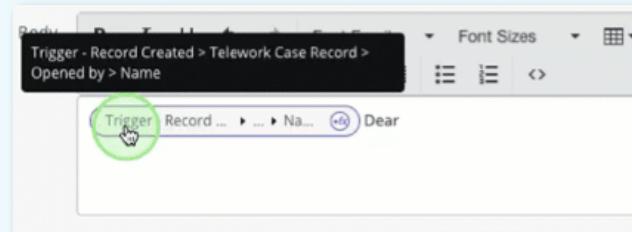


15. Navegue até e clique no campo Gatilho - Registro Criado >> Registro do Caso de Teletrabalho >> Opened by >> Nome.

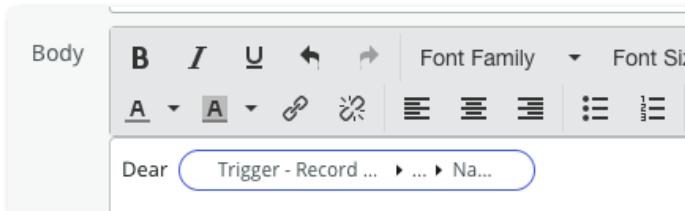


INFO

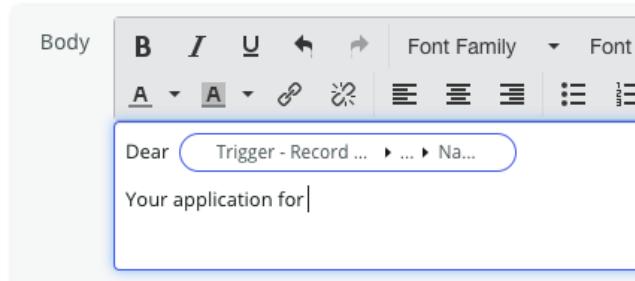
Se você soltar o Dados Pill antes da palavra 'Caro ', você pode arrastá-lo para o local correto.



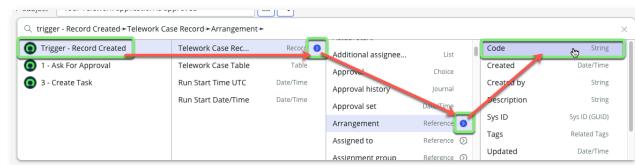
RESULTADO:



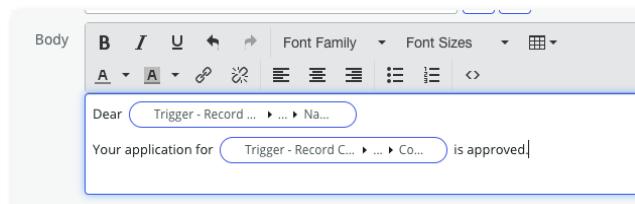
16. No campo **Corpo**, pressione Enter para mover o cursor para a próxima linha.
17. Digite **Sua solicitação para** (Certifique-se de incluir o espaço extra no final).



18. Clique no **Selecionador de Dados** à direita do campo **Corpo**.
19. Navegue até e clique no campo **Gatilho - Registro Criado >> Registro do Caso de Teletrabalho >> Arranjo >> Código**.

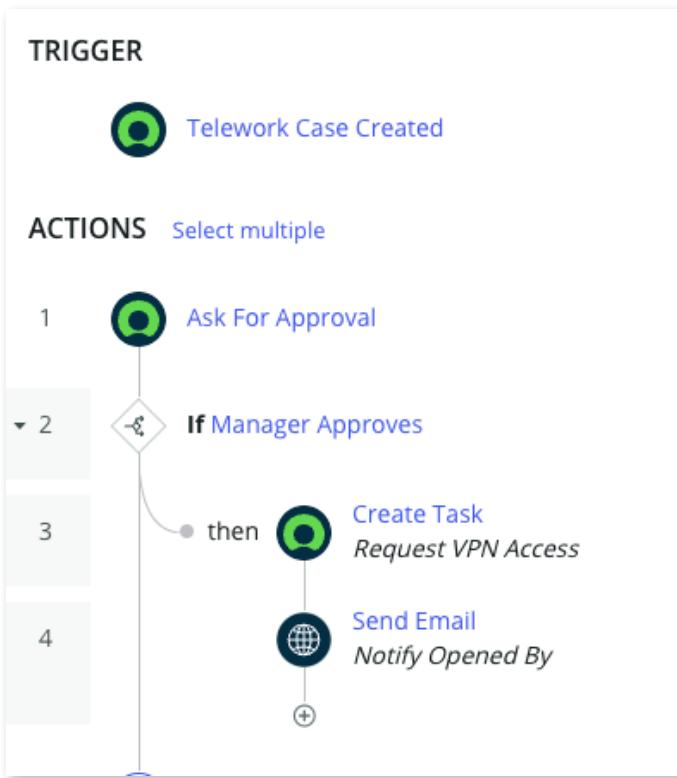


20. Digite **<espaço>está aprovado.** após o dados pill. (Certifique-se de incluir um espaço extra antes das palavras).

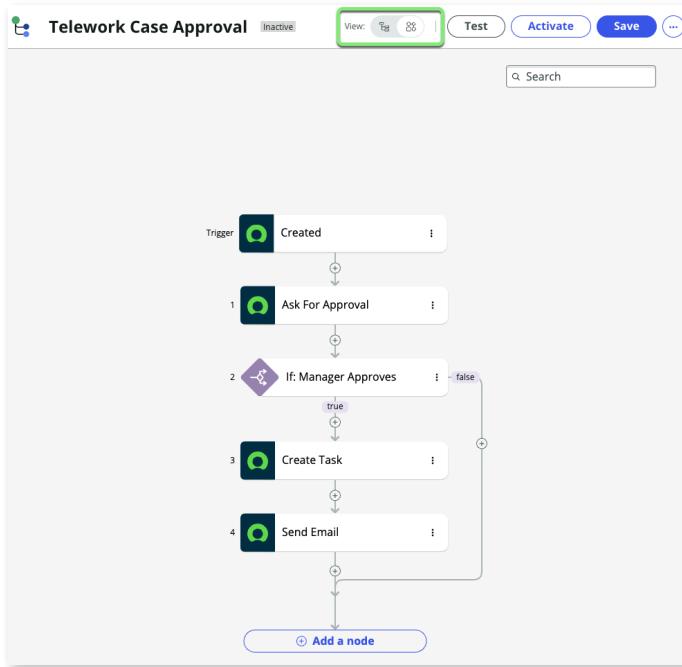


21. Clique em **Concluído**.

-
13. Seu fluxo deve se parecer com isso:



14. Clique na visualização em Diagrama para visualizar o fluxo como um Diagrama.



15. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar**.
16. Clique em **Ativar** à esquerda do botão Salvar. Isso torna o Fluxo 'ativo' no aplicativo.
17. Na caixa de Confirmação, clique no botão **Ativar**.
18. Feche a guia do Fluxo no App Engine Studio.



Recapitulação do Exercício

Você criou um Fluxo que cuida da gestão de tarefas e comunicações entre vários departamentos.

Em seguida, você irá testar o Fluxo para vê-lo em ação.

3.2 Testar o Fluxo

Visão Geral

Nesta seção, vamos testar o fluxo que acabamos de criar e garantir que ele funcione conforme o esperado. Precisamos testar com um usuário que tenha um gerente. Felizmente, o ServiceNow permite que administradores se infiltram em outros usuários autenticados para fins de teste.

No cenário do nosso caso de uso, você assumirá o papel de 'David Loo'. Ele recentemente descobriu que seu filho está com uma pequena doença e precisará ficar em casa por alguns dias.

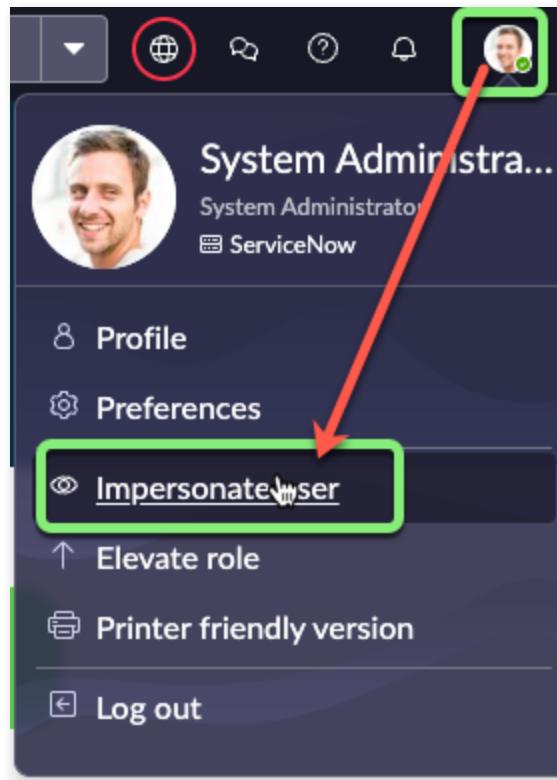
Ele está animado para usar o novo formulário digital no Employee Center para enviar sua solicitação, em vez de levar seu formulário em papel pelo escritório.

Instruções

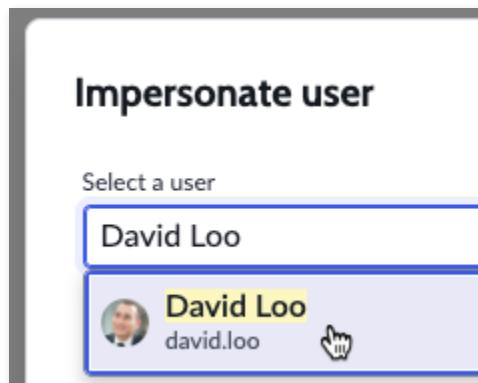
1. Vá para a guia do navegador que diz 'Home - Creator Workshops'.



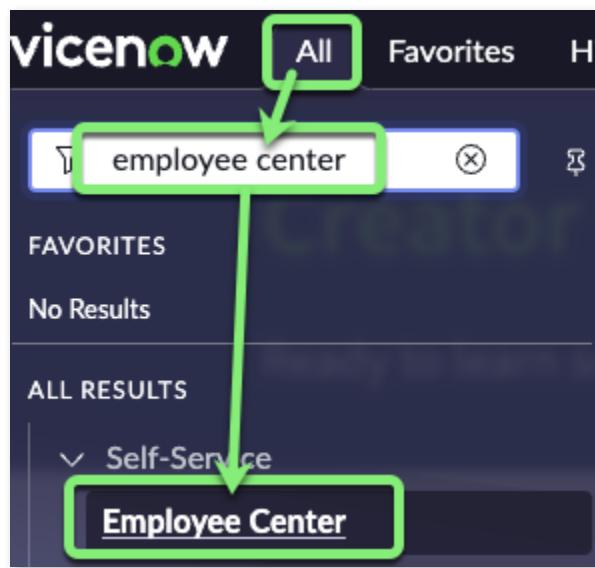
2. Clique na foto do avatar no canto superior direito da página.
3. Impersonate 'David Loo'.
 1. Selecione Impersonate User.



2. Procure por **David Loo** e clique em seu nome nos resultados da pesquisa.



3. Clique em **Impersonate User**.
4. Feche o pop-up New to Vancouver.
5. Abra o Employee Center.
 1. Clique em All.
 2. Digite **employee center**.
 3. Clique em Employee Center.



6. Digite **telework** na caixa de pesquisa e pressione ENTER.

How can we help?

telework

- Clique em Apply for Telework nos resultados da pesquisa.

All results for "telework"

 [Apply for Telework](#)
Use this form to apply for Telework

- Preencha o formulário com os seguintes valores: ( clique duas vezes, copie e cole no formulário).

Nome do Campo	Valor do Campo
Who is this request for?	David Loo
When do you need this?	Today
What type of Telework arrangement are you applying for?	Situational Telework
Number of days per week?	3
What is the reason for Teleworking?	Dependent Care

Apply for Telework

Use this form to apply for Telework

*Who is this request for?

 David Loo

*When do you need this?

Today

*What type of Telework arrangement are you applying for? 

 Situational Telework

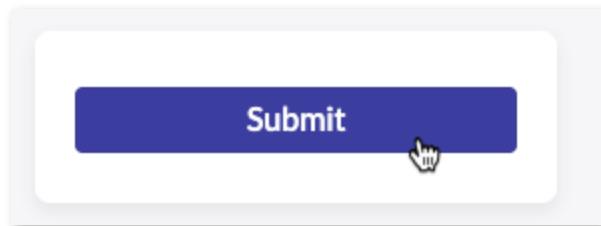
*Number of Days per Week?

3

*What is the reason for Teleworking?

Dependent Care

Clique em **Submit**.



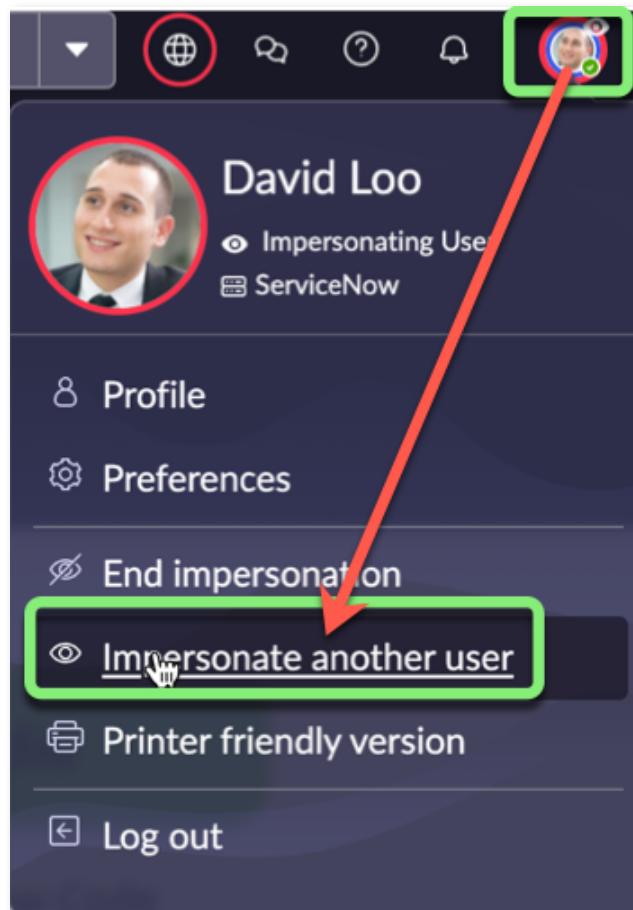
9. Vá para a guia do navegador que diz 'Home - Creator Workshops'.



Bud Richman é o gerente de David Loo e aprovará o Caso de Teletrabalho dele.

10. Impersonate 'Bud Richman'.

1. Clique em Impersonate another user.



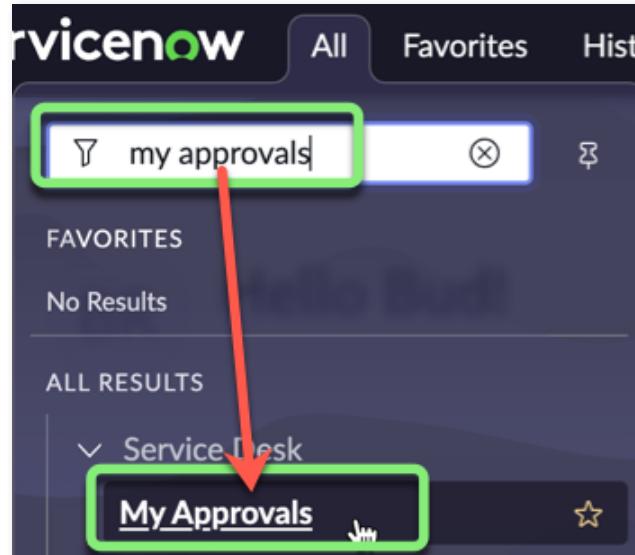
2. Procure por **Bud Richman** e clique em seu nome nos resultados da pesquisa.



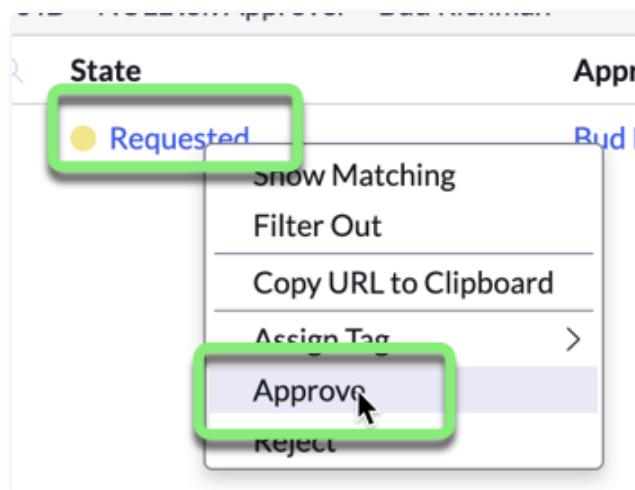
3. Clique em **Impersonate User**.

11. Feche o pop-up **Welcome to Service Operations**.

12. Como Bud, aprove a solicitação de Caso de Teletrabalho de David.
 1. No menu All, pesquise e selecione **My Approvals**.



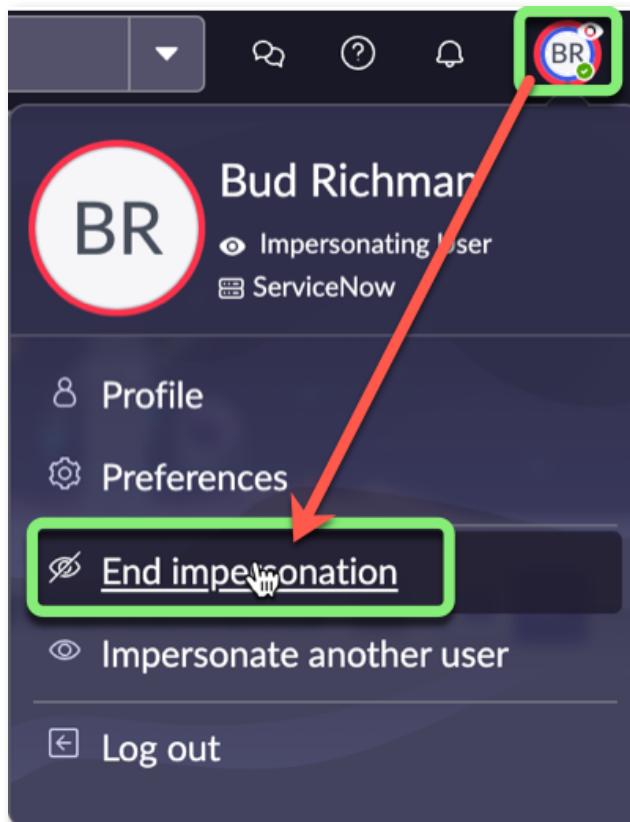
2. Clique com o botão direito em Requested.
3. Selecione Approve.



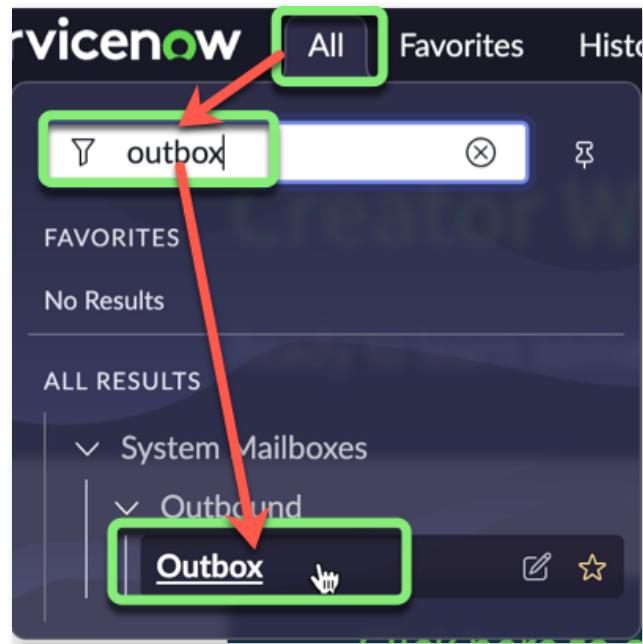
Lembre-se de que no Fluxo, um e-mail deve ser enviado para o usuário Opened by após a aprovação do gerente.

13. Veja se o e-mail foi enviado.

1. No canto superior direito, clique na foto do perfil para abrir o menu do usuário.
2. Selecione End Impersonation.



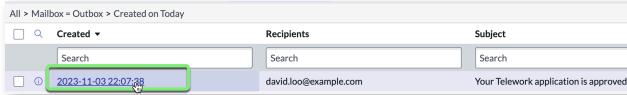
3. No menu All, pesquise e selecione Outbox.



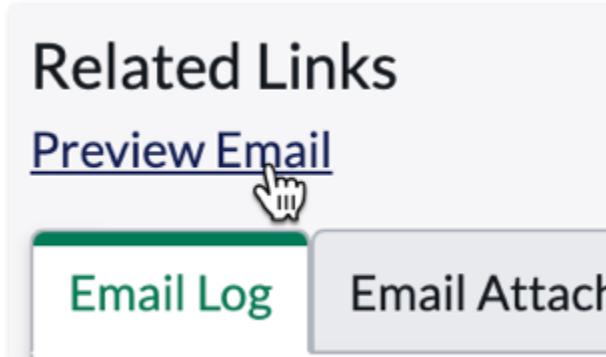
4. Clique no nome da coluna Created para mostrar os mais recentes no topo.

All > Mailbox = Outbox > Created on Today
<input type="checkbox"/> <input type="text"/> Created ▾
<input type="button" value="Search"/>
2023-11-03 22:07:38
2023-11-03 09:00:13

5. Clique na coluna Created para abrir o e-mail para david.loo@example.com.



- Role para baixo até o final da página e clique no link relacionado Preview Email.



Você pode ver que o e-mail inclui as informações dos Data Pills que você colocou no corpo do e-mail.



Recapitulação do Exercício

Neste exercício, você testou o Fluxo Automatizado, se infiltrou como um usuário, enviou um registro e garantiu que as etapas automatizadas foram realizadas.

3. Automatize o trabalho com

Fluxos: Revisão

Neste exercício, você aprendeu como usar o Flow Designer para configurar um Fluxo automatizado para garantir que aprovações, tarefas e comunicações ocorram automaticamente na ordem correta.

4. Gerenciar trabalho: Visão Geral

Neste exercício, aprenderemos a criar uma experiência de **Workspace** para **fulfillers** usando o poderoso **Workspace Builder** dentro do App Engine Studio. Isso permitirá que a equipe de **fulfillers** da Amanda acompanhe e gerencie facilmente os Casos de Teletrabalho em toda a empresa.

O **Workspace Builder** permite que usuários de todos os níveis de habilidade construam um workspace personalizado em um ambiente sem código. Com esse construtor, você pode criar rapidamente um workspace e configurar seu layout, listas e páginas de registro.

Se precisar de acesso a funcionalidades e configurações mais avançadas, você pode abrir o workspace no **UI Builder** a partir deste construtor.

4.1 Criar um Workspace

Visão Geral

A seguir, você criará uma experiência de Workspace para os usuários Fulfillers da aplicação.

Instruções

1. Retorne para a aba do App Engine Studio no navegador.

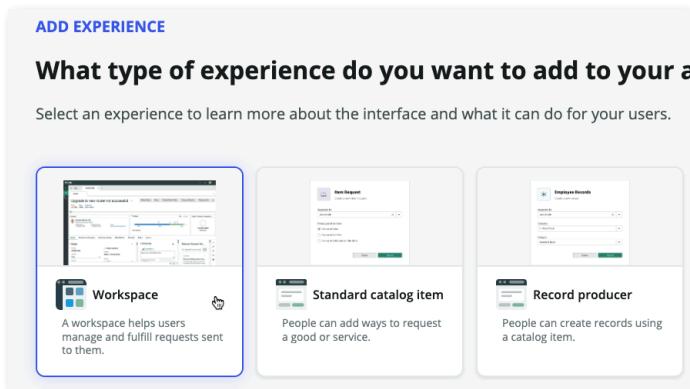


2. Na página inicial do aplicativo, clique na aba Experience.

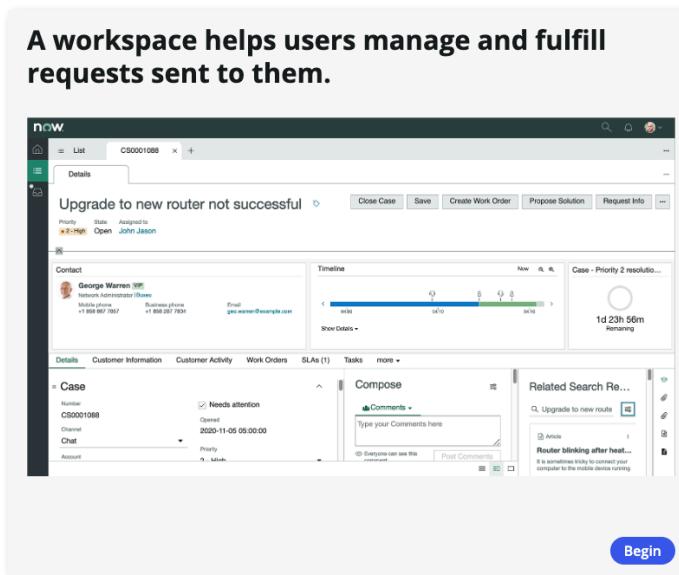
3. Clique em **+Add**.



4. Clique na peça de Workspace para criar um workspace que ajude os usuários a gerenciar e cumprir solicitações enviadas a eles.



5. Clique no botão **Begin** para começar o assistente do Workspace Builder.



6. Mantenha os valores padrão e clique em **Continue**.

Name * ⓘ
Telework Case Management

Description ⓘ
Enter a description

URL * ⓘ
telework-case-management
/x/1234/telework-case-management

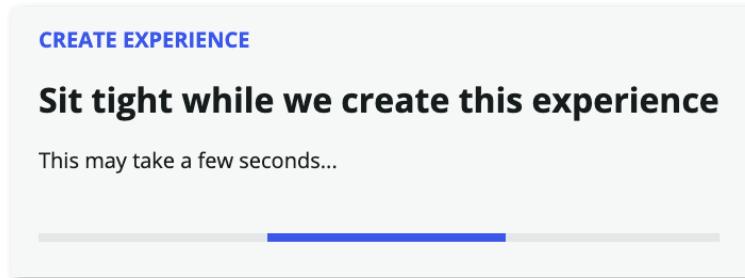
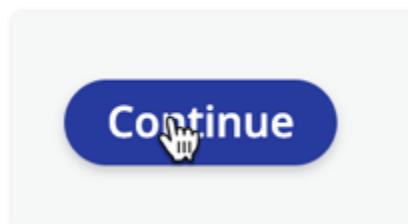
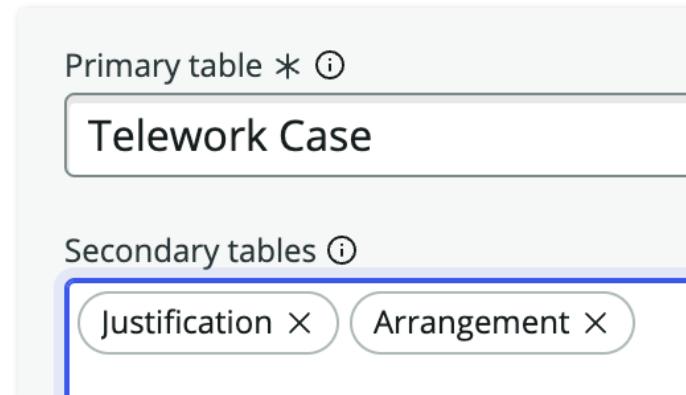
Roles * ⓘ
x_1234_231103_te_0.admin x x_1234_231103_te_0.user x

You can add roles by searching for them

Cancel Continue

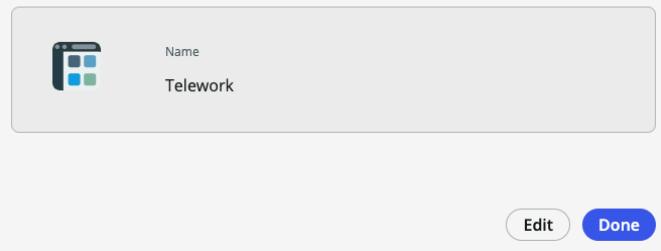
7. Defina Tabela Primária e Tabelas Secundárias conforme abaixo e clique no botão **Continue**.

Nome do Campo	Valor do Campo
Tabela Primária	Telework Case
Tabelas Secundárias	Arrangement, Justification

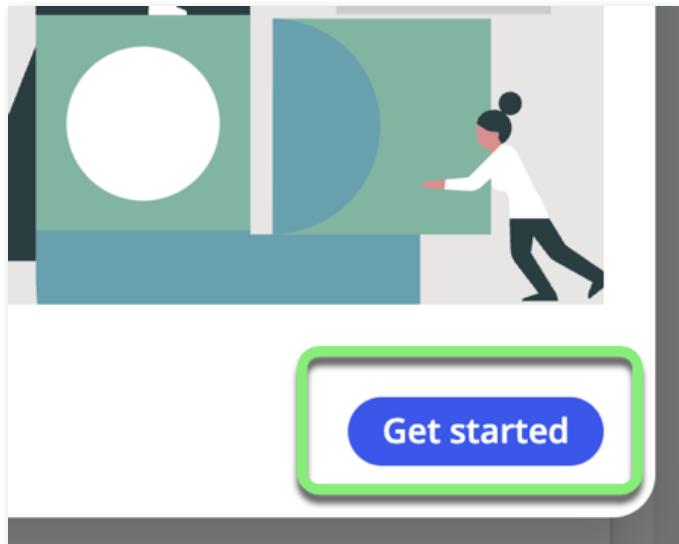


8. Sua nova experiência de Workspace está concluída. Clique no botão **Edit**.

Success! Your experience has been created



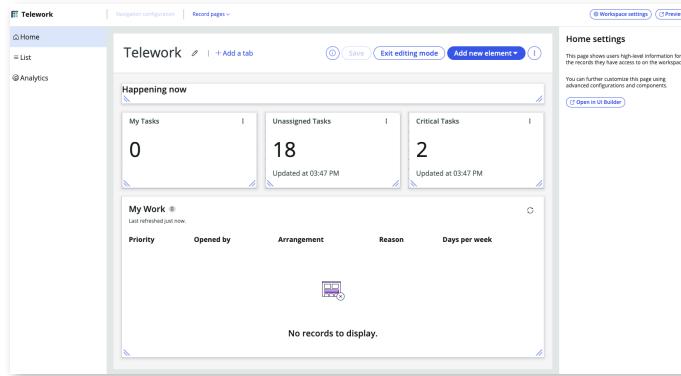
9. Você será direcionado ao Workspace Builder. Clique no botão **Get started**



10. Sua visualização do Workspace Builder deve ser semelhante à abaixo.

NOTE

A visualização abaixo pode parecer um pouco diferente dependendo da resolução da sua tela.



INFO

O Workspace Builder para App Engine permite gerenciar painéis, construir listas e personalizar páginas de registro para workspaces criados no App Engine Studio. Clientes com licença App Engine têm acesso exclusivo a essa funcionalidade premium.

Recapitulando o Exercício

Neste exercício, você foi capaz de construir rapidamente um Workspace para gerenciar o trabalho em sua aplicação.

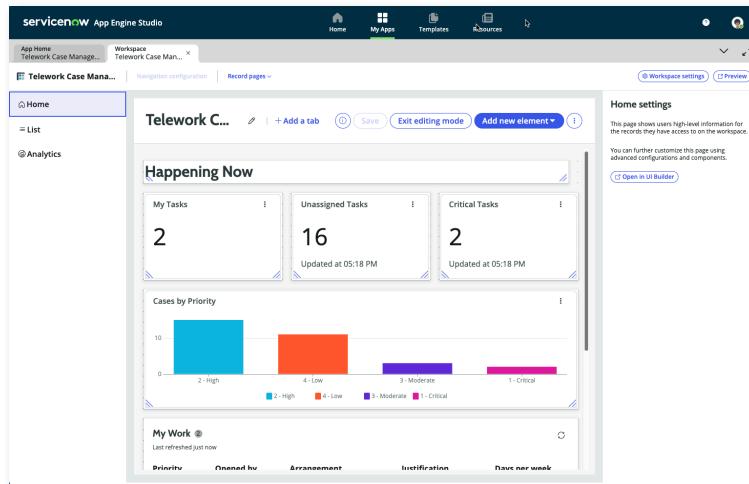
4.2 Configurar as Listas do Workspace

Visão Geral

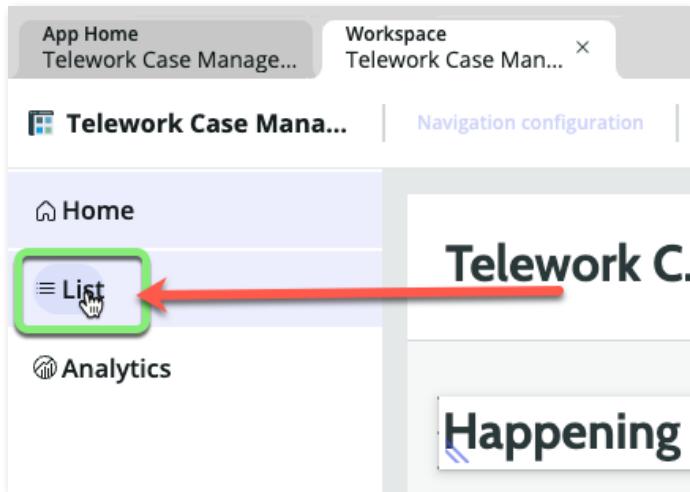
Muito já foi pré-configurado no Workspace, mas a equipe de Amanda ainda tem algumas coisas que gostariam de alterar antes de colocá-lo em operação.

Instruções

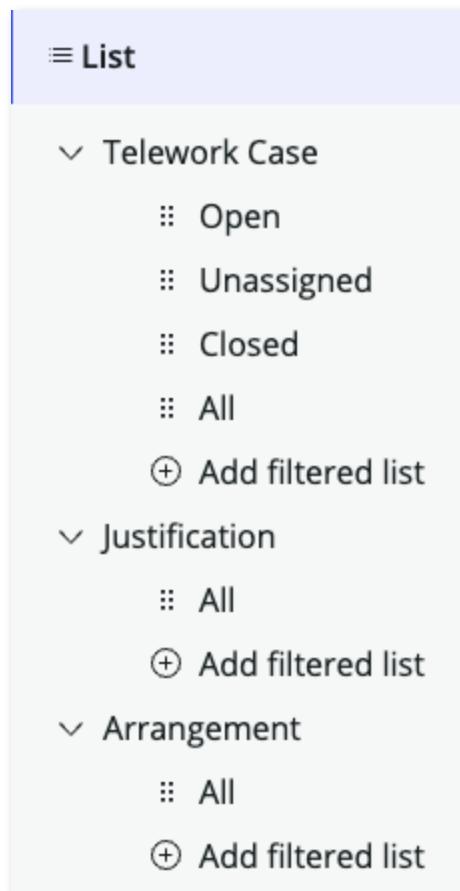
Você deve estar na seção Home do Workspace Builder.



1. Passe o mouse sobre e clique na palavra **List** na barra lateral esquerda.

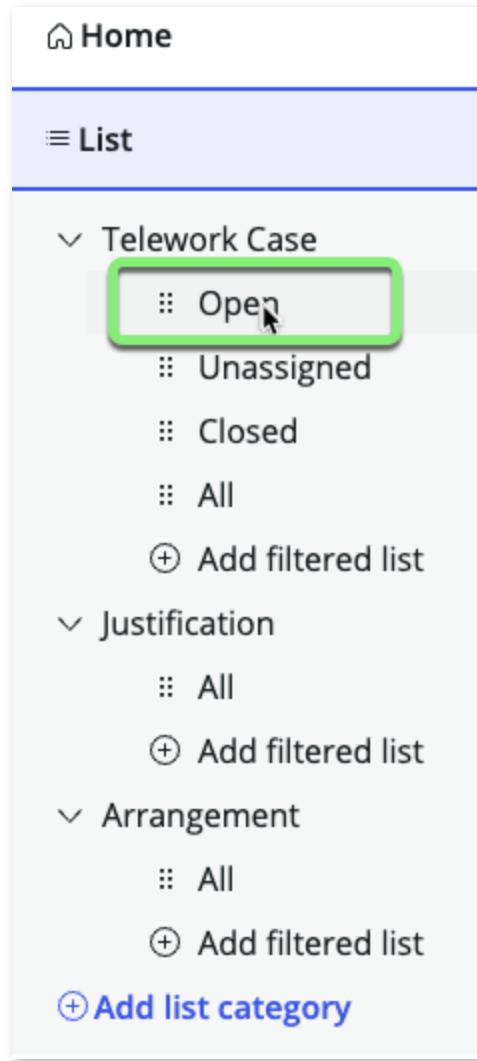


O Workspace Builder fez um ótimo trabalho organizando o menu List para o workspace de Telework Case.



Revise as colunas para Telework Cases para ver se estão em uma boa ordem para que os fulfillers possam realizar o trabalho.

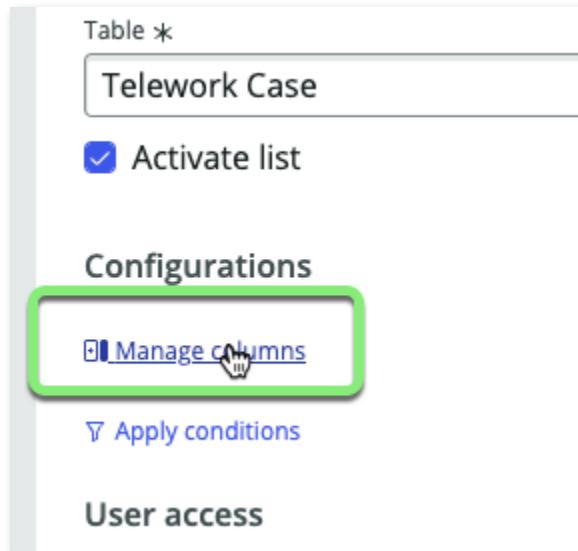
-
3. Na categoria de Lista 'Telework Case', clique na palavra 'Open'.



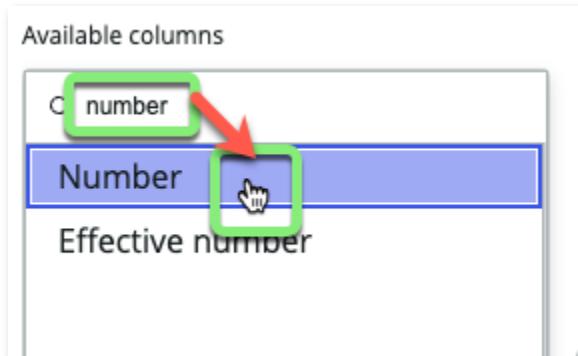
A equipe de Amanda gostaria que as colunas na lista 'Open' fossem organizadas de maneira diferente do que o sistema construiu abaixo.

Open (3)						
Last refreshed just now						
Priority	Opened by	Arrangement	Justification	Days per week	Short	Long
1 - Critical	Billie Cowley	Situational Telework	Dependent Care	1	Situati	Dependent Care
1 - Critical	Cherie Fuhr	Remote Telework	Medical	3	Remot	Medical

4. Clique em 'Manage columns' na barra lateral direita.



5. Pesquise por **number** e clique em 'Number' nos resultados da pesquisa.



6. Clique na seta para a direita para mover 'Number' para a lista 'Selected columns'.

The screenshot shows a window with two main sections: 'Available columns' on the left and 'Selected columns' on the right. In the 'Available columns' section, there is a search bar at the top followed by a list of items: 'Expected start', 'Follow up', 'Group list', 'Impact', 'Justification', 'Knowledge', 'Location', 'Made SLA', and 'Number'. The 'Number' item is highlighted with a blue rectangle. A tooltip above the 'Number' row states: 'Move the selected row in the available column to the selected column'. In the 'Selected columns' section, there is a list of items: 'Priority', 'Opened by', 'Justification', 'Days per week', 'Short description', and 'State'. The 'Number' item is currently being moved, indicated by a green rounded rectangle around its icon and a green circle with a hand cursor icon over it.

7. Clique no ícone de alça ao lado de 'Number' na lista 'Selected columns' e arraste-o para o topo da lista.

The screenshot shows the 'Selected columns' list after the move. The items are now listed in the following order: 'Days per week', 'Short description', 'State', 'Assigned to', 'Opened', 'Description', and 'Number'. A red arrow points upwards next to the 'Days per week' item, indicating the new position of 'Number' at the top of the list. The 'Number' item is highlighted with a green rounded rectangle around its icon and a green circle with a hand cursor icon over it.

Selected columns	
:: Number	x
:: Priority	x
:: Opened by	x
:: Arrangement	x
:: Justification	x

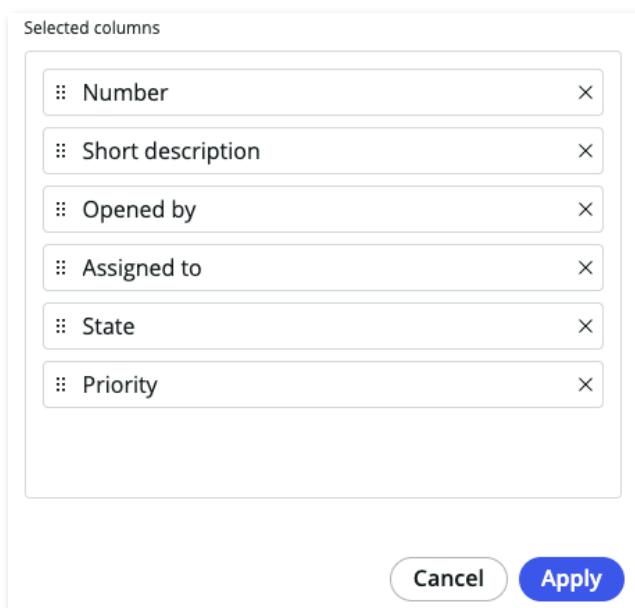
8. Remova as linhas:

- Arrangement
- Justification
- Days per week

Selected columns	
:: Number	x
:: Priority	x
:: Opened by	x
:: Arrangement	 Remove row
:: Justification	x
:: Days per week	x
:: Short description	x

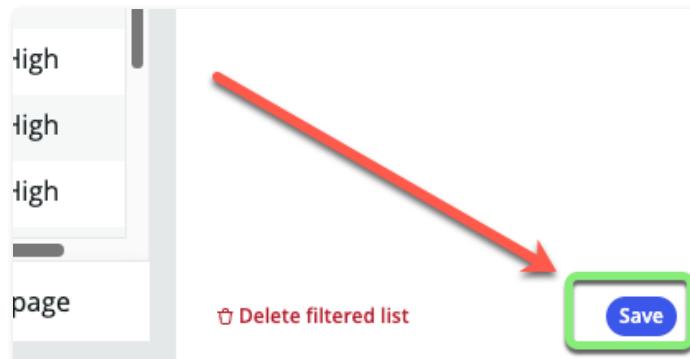
9. Faça as alterações necessárias para que as 'Selected columns' fiquem assim:

- Number
- Short Description
- Opened by
- Assigned to
- State
- Priority

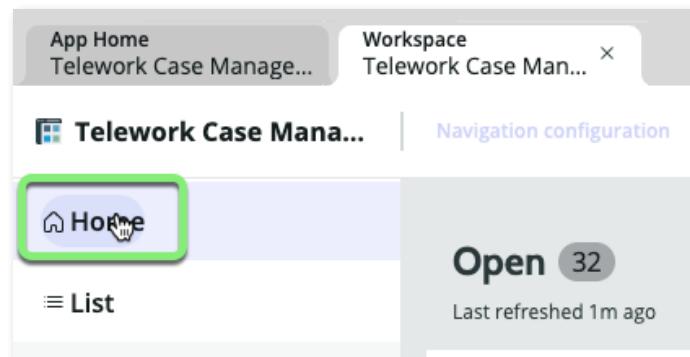


10. Clique em **Apply**.

11. Clique em **Save** no canto inferior direito.



12. Clique no link 'Home' na barra lateral esquerda.



Recapitulando o Exercício

Neste exercício, você aprendeu a configurar as listas disponíveis em um workspace configurável.

4.3 Configurar o Dashboard

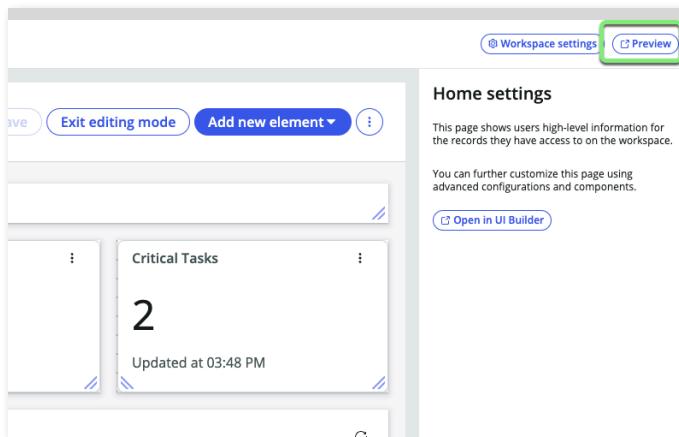
Visão Geral

Amanda e sua equipe gostariam de visualizar rapidamente os casos por prioridade.

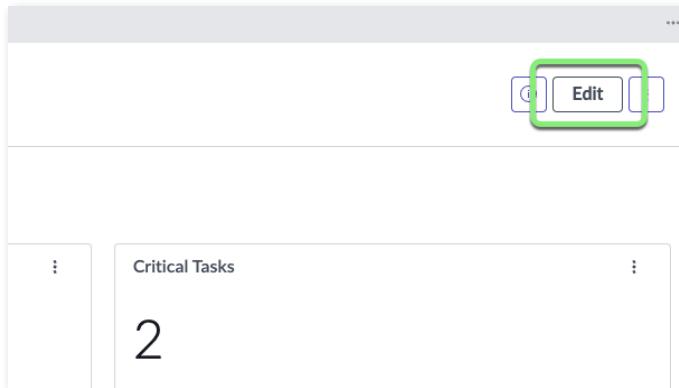
Neste exercício, você abrirá a Experiência do Workspace e configurará o dashboard principal para ajudar nisso.

Instruções

1. Clique no botão **Preview** no canto superior direito para abrir o workspace em uma nova aba do navegador.

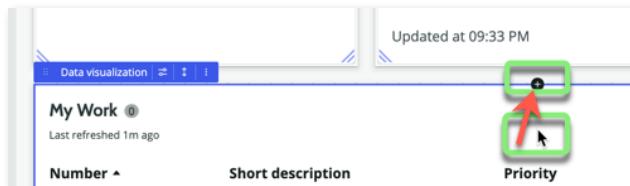


2. Entre no Modo de Edição clicando no botão **Edit**.

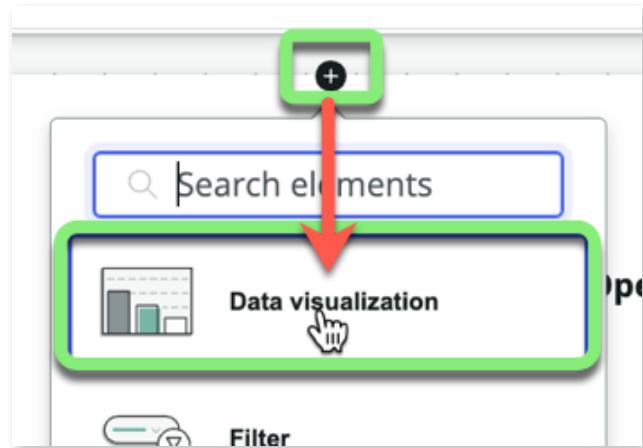


Adicione uma nova Visualização de Dados de um gráfico de barras verticais mostrando os Telework Cases por Prioridade.

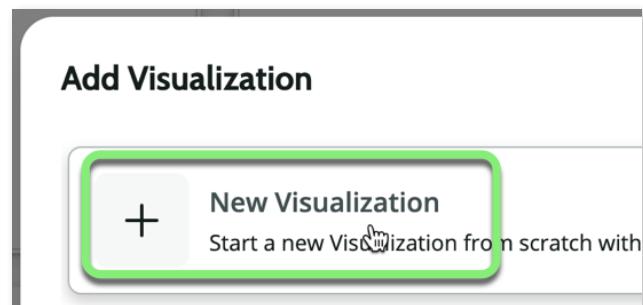
3. 1. Clique na visualização de dados My Work.
2. Clique no ícone de mais preto no centro superior da visualização de dados My Work.



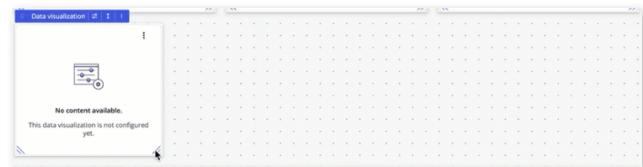
3. Clique em Data Visualization.



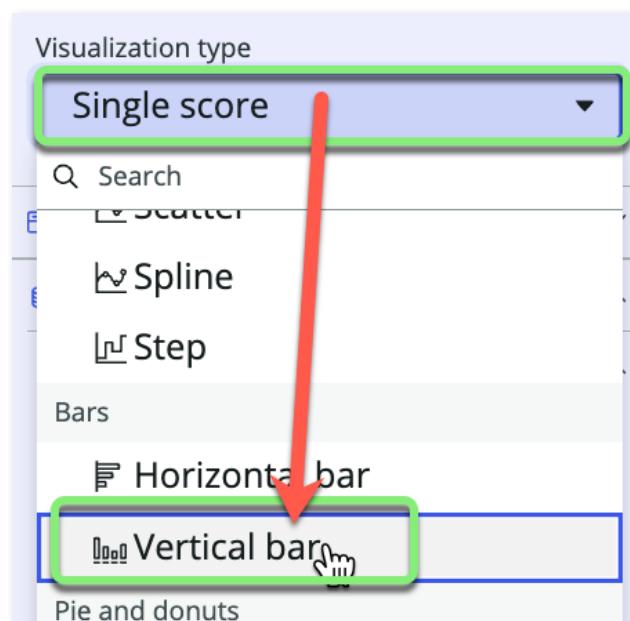
4. Clique em New Visualization.



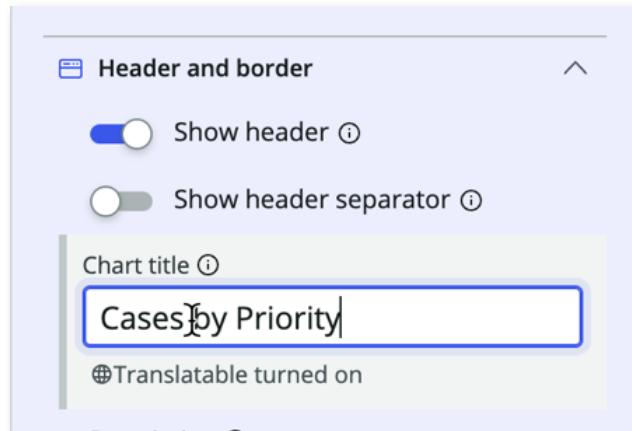
5. Clique no canto inferior direito da nova Visualization e arraste-a pela página.



-
4. Configure o tipo de Visualização.
1. Clique no menu suspenso **Visualization type**.
 2. Role para baixo e clique em **Vertical bar**.

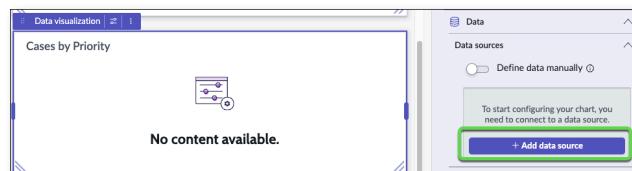


5. Defina o Título do Gráfico.
1. Clique em Header and border para expandir essa seção.
 2. Digite **Cases by Priority** no campo Chart Title.

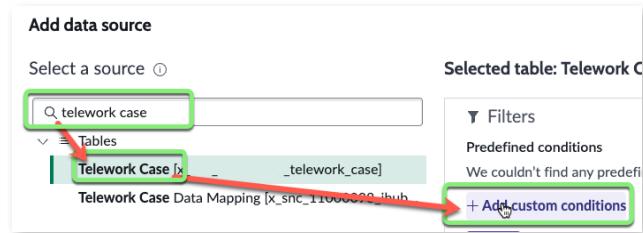


6. Adicione uma fonte de dados.

1. Na seção Data >> Data sources, clique em **+ Add data source**.

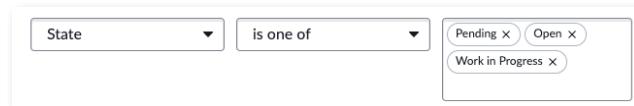


2. Digite Telework Case no campo "Select a source".
3. Clique em Telework Case nos resultados da pesquisa.
4. Clique em **+ Add custom conditions**.



A equipe de Amanda deseja ver apenas os casos não encerrados.

5. Defina State is one of Pending, Open, Work in Progress.

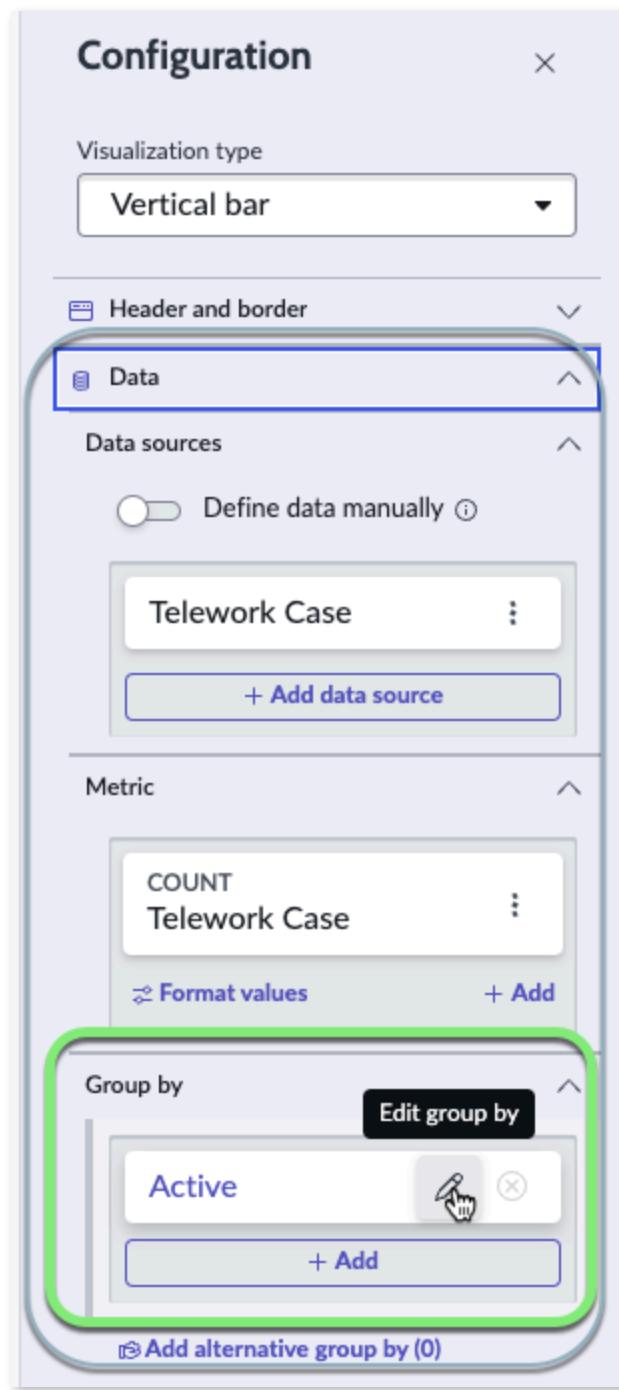


6. Clique em **Add this source** no canto inferior direito.

Short description	State	Assigned to
Lorem ipsum dolor sit amet, condimentum dolor	Open	(empty)
Sit a ante, dui wisi, sed dui turpis.	Open	(empty)

7. Defina o agrupamento da visualização de dados.

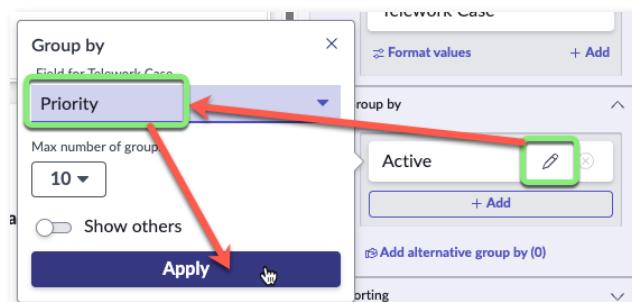
1. Na seção Data >> Group by,



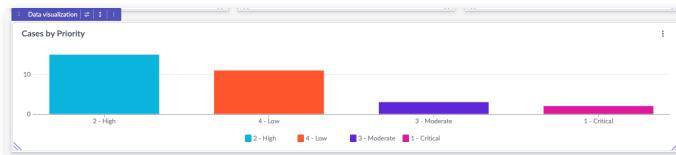
2. Clique no ícone de lápis ao lado de Active.

3. Defina Priority para o Group by.

4. Clique em Apply.

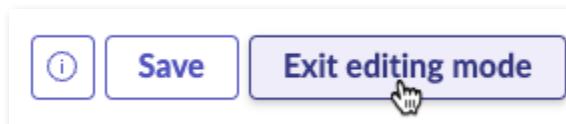


RESULTADO

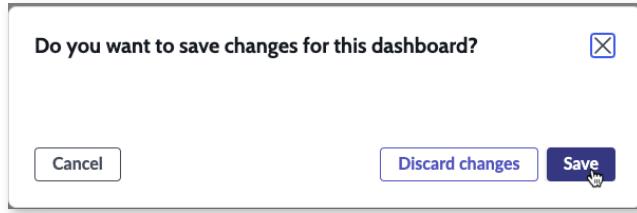


8. Salve as alterações no dashboard.

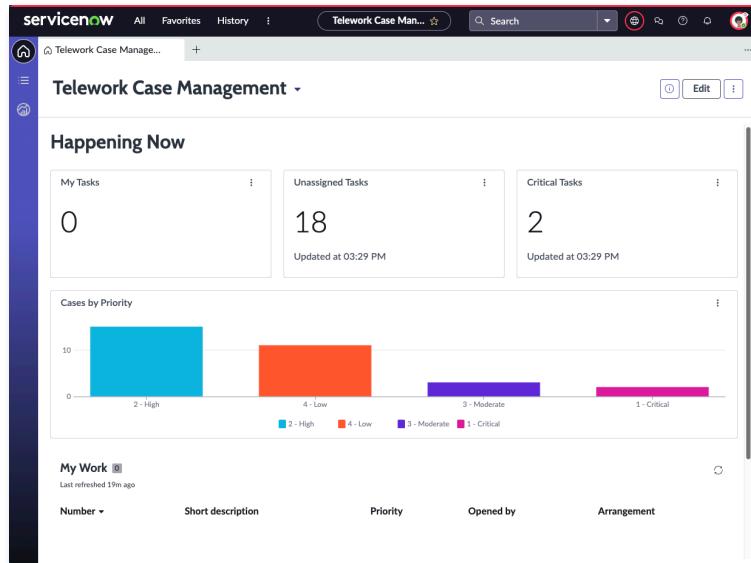
- No canto superior direito, clique em **Exit Editing Mode**.



- Clique em **Save**.



Seu workspace deve se parecer com a imagem abaixo.



Recapitulando o Exercício

Neste exercício, aprendemos a criar um workspace personalizado e usamos o Workspace Builder para exibir indicadores-chave de desempenho e organizar informações de maneiras que beneficiem nossos usuários.

Para mais informações, consulte

[Product Documentation: Dashboards in configurable workspaces](#)

4.4 Usar o Workspace

Visão Geral

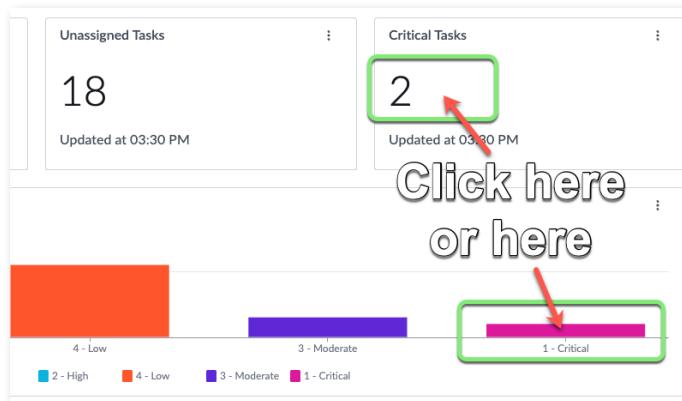
Neste exercício, você aprenderá algumas habilidades de navegação para se movimentar pelo Workspace.

Há algumas Tarefas Críticas que precisam ser atribuídas.

Amanda também deseja explorar como reatribuir tarefas em massa.

Instruções

1. Clique no Critical Tasks score ou no gráfico de barras '1 - Critical'.



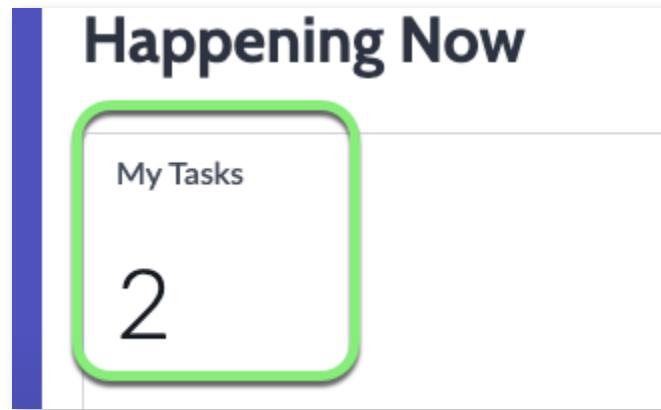
(i) NOTE

Você pode clicar em qualquer visualização de dados, pois ambas apontam para os mesmos dados: dois casos de Telework com prioridade "1 - Critical".

2. Atribua as Tarefas Críticas a você mesmo.
 1. Selecione todas as linhas.
 2. Clique na seta suspensa ao lado de Edit.
 3. Selecione Assign to me.
 4. Feche a aba.



A My Tasks Data Visualization deve agora ser 2.



3. Na lista My Work, clique no ícone de Refresh para atualizar a lista.

My Work				
Last refreshed just now				
Number	Short description	Priority	Opened by	Arrangement
TEL0001001	Situational Telework Request	1 - Critical	Billie Cowley	Situational Telework
TEL0001002	Remote Telework Request	1 - Critical	Cherie Fuhri	Remote Telework

Atribuição em Massa

Agora vamos ver como lidar com uma emergência ▲.

Nosso membro da equipe *Luke Wilson* está doente hoje.

Precisamos reatribuir seu trabalho a outro trabalhador de casos. (*É difícil fazer isso quando o trabalho é gerenciado por e-mails e planilhas!*)

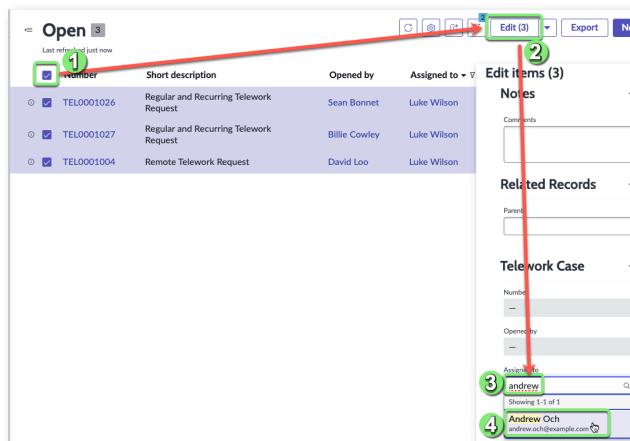
4. Vamos encontrar todos os casos abertos atribuídos a Luke Wilson.

1. Clique no ícone de List.
2. Clique em Open na seção Telework Case.
3. Classifique os casos por Assigned to clicando no cabeçalho.
4. Clique no botão ao lado de "Luke Wilson".
5. Clique em "Show Matching".

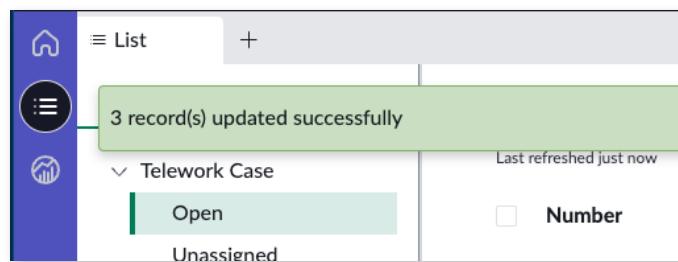
The screenshot shows the 'Open' list interface. On the left, there's a sidebar with a 'List' icon (step 1), a 'Telework Case' section with an 'Open' button (step 2), and filters for 'Justification' and 'Arrangement'. The main area displays a table of cases. The first column is 'Number', the second is 'Short description', the third is 'Opened by', and the fourth is 'Assigned to'. The 'Assigned to' column is sorted, with 'Luke Wilson' at the top. A red arrow points from step 4 to the 'Luke Wilson' entry. Another red arrow points from step 5 to the 'Show Matching' button at the bottom right of the table.

5. Vamos atribuir os casos de Luke a Andrew Och.

1. Selecione todas as linhas.
2. Clique em Edit.
3. Encontre o campo Assigned to e digite and.
4. Selecione "Andrew Och".
5. Clique em Update.

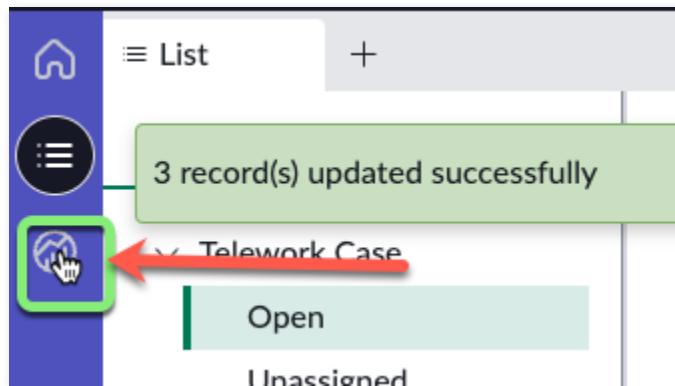


Você deve ver esta mensagem:



Encontrando Respostas com o Analytics Center

7. Agora vamos verificar o Analytics Center para encontrar rapidamente os dados que precisamos.
8. Clique no botão Analytics Center.

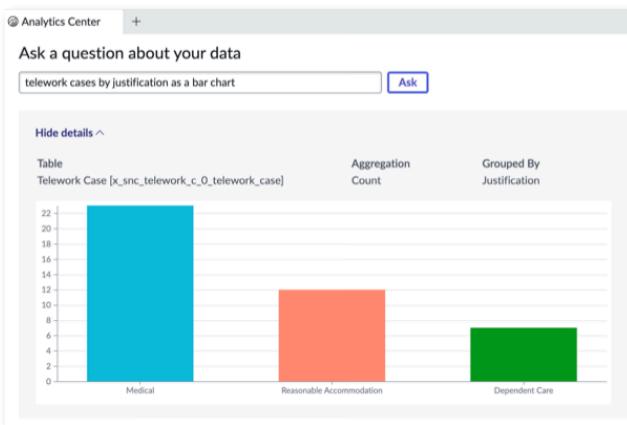


9. Vamos fazer algumas perguntas sobre nossos dados.

1. Digite a seguinte consulta:
 - telework cases by justification as bar chart
2. Clique em **Ask**.
3. Clique em Telework Case.

The screenshot shows a search interface titled "Ask a question about your data". In the search bar, the query "telework cases by justification as a bar chart" is entered. Below the search bar is a suggestion card for "Telework Case [x_snc_telework_c_0_telework_case]". A red arrow points from the text "Help us refine your search" to the suggestion card.

4. E aqui está a resposta:



!(INFO)

À medida que você digita uma consulta, o Analytics Q&A sugere pesquisas recentes, indicadores, tabelas e colunas que correspondem ao que você digitou até agora. Apenas as tabelas e colunas às quais você tem acesso são exibidas.

Recapitulando o Exercício

Neste exercício, aprendemos a usar as capacidades padrão para gerenciar o trabalho e encontrar rapidamente respostas para perguntas sobre nossos dados.

4. Gerenciar trabalho: Revisão

Neste exercício, você aprendeu como criar um Workspace para seu aplicativo usando o App Engine Studio e configurá-lo com o Workspace Builder.

Você também aprendeu alguns truques de navegação, como a atribuição em massa de vários tickets para um usuário diferente.

Revisão do Laboratório

Neste laboratório, construímos, implementamos e testamos um aplicativo usando as partes fundamentais de um aplicativo: Dados, Experiência do Usuário e Automação.

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

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

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

Aqui estão alguns recursos para ajudá-lo a continuar sua jornada na plataforma ServiceNow.

Recursos Suplementares

Além deste Guia do Laboratório e dos recursos discutidos no workshop ao vivo, os seguintes recursos estão sempre disponíveis para ajudar com esta ou qualquer outra atividade no ServiceNow.

- Obtenha uma instância de Desenvolvimento Pessoal gratuita e mais treinamentos gratuitos em:
 - <https://developer.servicenow.com/>
- Fóruns da comunidade online
 - <https://community.servicenow.com/>
- Treinamento e certificação online (muitos treinamentos adicionais gratuitos, alguns são pagos)
 - <https://nowlearning.service-now.com/>
- Centro de Sucesso do Cliente
 - <https://www.servicenow.com/success.html>

APÊNDICE

Recursos do Laboratório

Resumo dos recursos que abordamos neste laboratório.

1. Criar um Aplicativo

2. Criar Modelo de Dados

1. Criar uma Tabela a partir de uma planilha
2. Criar uma Tabela estendendo a Tabela de Tarefas
3. Adicionar um campo que referencia dados de outra tabela
4. Criar um campo de escolha
5. Alterar o layout do formulário
6. Adicionar e remover campos
7. Adicionar tarefa relacionada

3. Criar a Experiência do Trabalhador de Caso

1. Criar Espaço de Trabalho
2. Atribuição em Massa de Tarefas
3. Usar o Centro de Análise para fazer perguntas sobre os dados
4. Uso de Impersonação para fins de teste
5. Configurar o Espaço de Trabalho com o Construtor de Espaço de

Trabalho

4. Criar a Experiência do Solicitante

1. Expor um formulário para os usuários via o Portal de Serviços
2. Definir visibilidade de campo condicionada ao valor de outro campo

5. Automatizar o trabalho

1. Criar um Fluxo

1. Criar Tarefas para vários departamentos
2. Enviar um e-mail

2. Testar o fluxo

1. Usar impersonação
2. Verificar aprovação
3. Verificar e-mail enviado

CHANGELOG

Histórico

Versão	Autor	Mudanças
2024 (Atual)	Lucas Almeida (lucasbalm)	<ul style="list-style-type: none">▶ Tradução do material para o português.
2023-October (Vancouver)	Dale.Stubblefield(ServiceNow)	<ul style="list-style-type: none">▶ Aproveitamento da nova funcionalidade de Utah para criar uma tabela a partir de uma planilha do Excel e estender uma tabela existente.▶ Capturas de tela atualizadas para corresponder à experiência do usuário em Vancouver▶ Capturas de tela adicionais para clareza▶ Reduzido o texto para facilitar a compreensão e a tradução automática no navegador.
2023-August (Utah)	Marc.Mouries(ServiceNow)	<ul style="list-style-type: none">▶ Aproveitamento da nova funcionalidade de Utah para criar uma tabela a partir de uma planilha do Excel e estender uma tabela existente.

Versão	Autor	Mudanças
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capturas de tela atualizadas para corresponder à experiência do usuário em Utah ▶ Capturas de tela adicionais para clareza
2023 (Utah)	Jay Freise(ServiceNow) , Marc.Mouries(ServiceNow)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aproveitamento da nova funcionalidade de Utah para criar uma tabela a partir de uma planilha do Excel e estender uma tabela existente. ▶ Capturas de tela atualizadas para corresponder à experiência do usuário em Utah ▶ Capturas de tela adicionais para clareza
3.1	Eric Rietveld(ServiceNow), Marc.Mouries(ServiceNow)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conversão de documento do Word para site para melhorar a legibilidade em telas pequenas ▶ Reduzido o número de opções para o campo de motivo para 3. ▶ Capturas de tela mais explícitas adicionadas ▶ Adicionado campo de motivo ausente ao formulário de caso ▶ Instruções simplificadas para abrir o portal

Versão	Autor	Mudanças
		<ul style="list-style-type: none"> ► Seções de importação de dados e configuração de espaço de trabalho movidas para seções posteriores ► Atualizada a edição de espaço de trabalho para usar o novo Workspace Builder em vez do UI Builder
3.0	Dale.Stubblefield(ServiceNow)	Início da atualização para o ServiceNow Tokyo Release - App Engine Studio v22.0.3
2.1	Marc.Mouries(ServiceNow)	Mudanças significativas em correção e clareza
2.0	Dale.Stubblefield(ServiceNow)	Capturas de tela atualizadas para o release San Diego
1.0	Marc.Mouries(ServiceNow)	Primeira versão para o release Rome

Download Lab Guide PDF

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