

# **Workshop Creator Workflows**

Gestão de Casos de Teletrabalho – Nível 1

**servicenow®**

# Table of contents:

- 1. Visão Geral do App Engine
  - O que é a ServiceNow?
  - Compreendendo os Papéis dos Usuários da ServiceNow
- 2. Metas do Laboratório
  - Metas de Hoje
- 3. Caso de Uso
  - Visão Geral
  - Contexto
  - Ferramentas Atuais Utilizadas
  - Desafios
- 4. Planejamento
  - 💡 Preparação para Iniciar Sua Jornada como Desenvolvedora Cidadã na ServiceNow
  - Não Fazer
- 5. Lista de Verificação para Decolagem 🚀
  - Vamos garantir que você tenha tudo o que precisa para começar.
- 1. Construir a Fundação: Visão Geral
- 1.1 Revisar os Dados de Entrada
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Resumo do Exercício
- 1.2 Criar o Aplicativo
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Resumo do Exercício
- 1.3 Importar Dados
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 1.4 Dados no Table Builder
  - Visão Geral
  - Instruções
    - Nos próximos passos, você definirá as colunas padrão para todos os outros lugares no aplicativo.
    - Note que você está na janela pop-up 'Personalize List Columns'.
    - Definir a visualização padrão para todos os usuários no sistema.
    - RESULTADO
    - RESULTADO
  - Recapitação do Exercício
- 1.5 Configurar o Formulário do Caso de Teletrabalho
  - Visão Geral
  - Instruções

- Você também pode ajustar os campos que aparecem no histórico de atividades.
- 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.
- Você deve estar agora na página App Home.
- Recapitação do Exercício
- 1. Construir a Base: Revisão
- 2. Experiência do Usuário: Visão Geral
- 2.1 Criar o Formulário de Solicitação
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 2.2 Adicionar campos
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 2.3 Visualizar no AES
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 2.4 Visualizar no portal
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 2. Experiência do Usuário: Revisão
- 3. Automatize o trabalho com Fluxos: Visão Geral
- 3.1 Criar o Fluxo
  - Visão Geral
  - Objetivo: Fluxo de Aprovação de Solicitação de Teletrabalho
  - Visão Geral do Fluxo
  - Visão Geral da Configuração do Fluxo
  - Resultado Final
  - Instruções
    - Defina o Corpo do e-mail.
  - Recapitação do Exercício
- 3.2 Testar o Fluxo
  - Visão Geral
  - Instruções
  - Recapitação do Exercício
- 3. Automatize o trabalho com Fluxos: Revisão
- 4. Gerenciar trabalho: Visão Geral
- 4.1 Criar um Workspace
  - Visão Geral

- Instruções
- Recapitulando o Exercício
- 4.2 Configurar as Listas do Workspace
  - Visão Geral
  - Instruções
    - Você deve estar na seção Home do Workspace Builder.
    - 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.
    - A equipe de Amanda gostaria que as colunas na lista 'Open' fossem organizadas de maneira diferente do que o sistema construiu abaixo.
  - Recapitulando o Exercício
- 4.3 Configurar o Dashboard
  - Visão Geral
  - Instruções
    - Adicione uma nova Visualização de Dados de um gráfico de barras verticais mostrando os Telework Cases por Prioridade.
    - A equipe de Amanda deseja ver apenas os casos não encerrados.
    - RESULTADO
    - Seu workspace deve se parecer com a imagem abaixo.
  - Recapitulando o Exercício
- 4.4 Usar o Workspace
  - Visão Geral
  - Instruções
    - Atribua as Tarefas Críticas a você mesmo.
    - A My Tasks Data Visualization deve agora ser 2.
  - Atribuição em Massa
  - Encontrando Respostas com o Analytics Center
  - Recapitulando o Exercício
- 4. Gerenciar trabalho: Revisão
  - Revisão do Laboratório
  - Recursos Suplementares
  - APÊNDICE
    - Recursos do Laboratório
  - CHANGELOG
    - Histórico
  - Download Lab Guide PDF

# 1. Visão Geral do App Engine

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

**App Engine** inclui:

- **App Engine Studio (AES):** Um ambiente de criação de aplicativos projetado para capacitar usuários de todos os níveis de habilidade a aproveitar todo o potencial da Now Platform para criar e gerenciar seus aplicativos. Não é necessário ter experiência prévia em codificação ou desenvolvimento de aplicativos.

- **Mais Informações:**

[Documentação do Produto: Construir aplicativos usando o App Engine Studio](#)

- **App Engine Management Center (AEMC):** Uma ferramenta essencial para Administradores da Plataforma ServiceNow para supervisionar e gerenciar solicitações do App Engine Studio (AES), implantações, aplicativos e desenvolvedores colaborativos em uma instância de produção. O AEMC simplifica todo o processo de desenvolvimento de aplicativos, desde a recepção até a produção.

- **Mais Informações:**

[Documentação do Produto: Gerenciar o desenvolvimento de aplicativos usando o App Engine Management Center](#)

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

## O que é a ServiceNow?

Bem-vindo ao mundo da ServiceNow, onde a transformação digital encontra a eficiência sem costura. A ServiceNow é mais do que apenas uma empresa; é uma força revolucionária no mundo dos Aplicativos Empresariais. No coração de nossas soluções está a Now Platform, um robusto ecossistema em nuvem que tem impulsionado a inovação por quase duas décadas. Ao contrário de muitos

provedores de nuvem, lidamos com tudo internamente, desde a gestão da infraestrutura até backups de dados e redundância de rede.

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

## Compreendendo os Papéis dos Usuários da ServiceNow

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

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

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

## 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

- Liste Seus Dados:** Comece fazendo uma lista dos dados que você precisará acompanhar. Por exemplo, pense nas categorias de trabalho que deseja gerenciar.
- Busque Ajuda:** Se você tiver alguma dúvida ou precisar de assistência, entre em contato com o grupo interno do MS Teams "TransformNow".
- 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.
- Produtor de Registro:** Utilize um produtor de registro para criar um formulário rapidamente e reutilizar qualquer conjunto de perguntas relevantes.
- 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.
5	<b>Arrangement</b> Justification Telework Case +

4.
  - 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

- 5.
- 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
Priority	Opened by	Arrangement	Justification	Days per week	Short description
1 - Critical	Billie Cowley	Situational Telework	Dependent Care		1 Situational Telework Request
3 1 - Critical	Cherie Fuhr	Remote Telework	Medical		3 Remote Telework Request
4 2 - High	Christian Marnell	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 Agresta	Remote Telework	Medical		3 Remote Telework Request
9 2 - High	Karen Gandy	Remote Telework	Dependent Care		2 Remote Telework Request
		Arrangement	Justification	Telework Case	+

6. 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

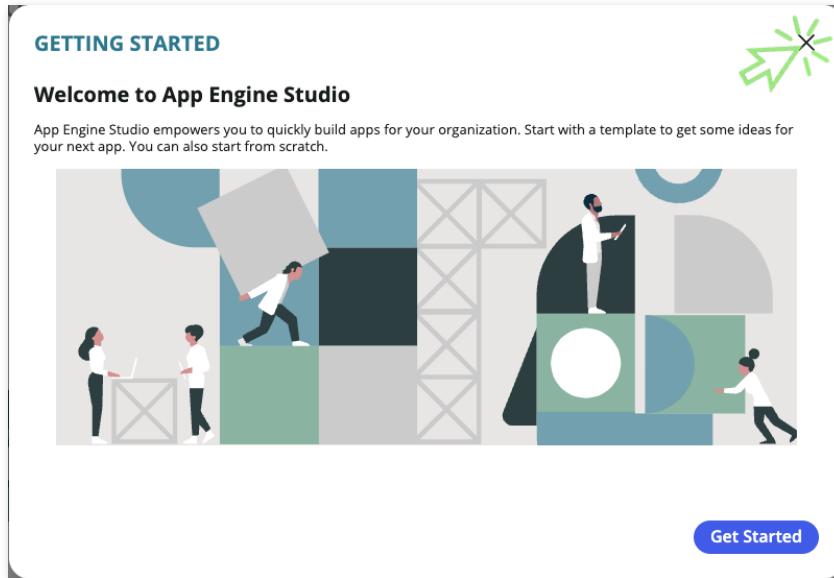
Neste exercício, você criará um aplicativo com escopo chamado "Telework Case Management" no ServiceNow.

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

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



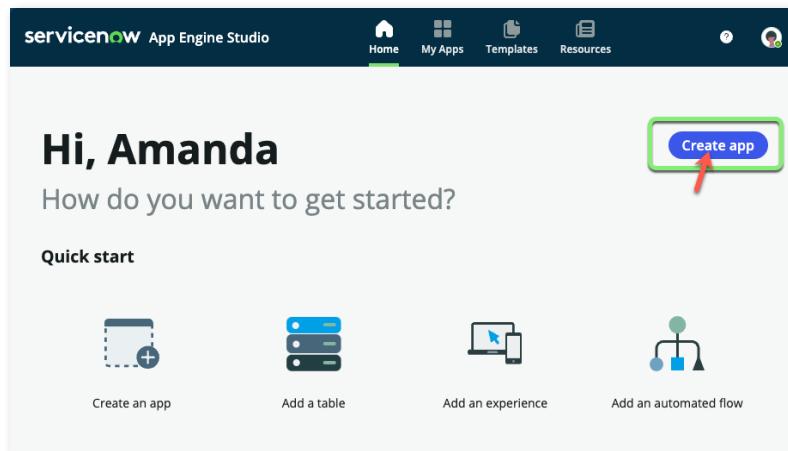
- Página Inicial do App Engine Studio:** Após fechar a caixa de diálogo, você estará na página inicial do App Engine Studio. Aqui, você pode:

- 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.

Name \* ⓘ  
Telework Case Management

Description ⓘ  
Manage Telework requests across departments

Drag app logo  
telework\_App\_Logo.png  
upload

BMP, GIF, ICO, JPEG,  
JPG, PNG, SVG

Cancel Continue

- Clique em **Continue**.

Name \* ⓘ  
Telework Case Management

Description ⓘ  
Manage Telework requests across departments

(x) Remove image

Cancel Continue

## 5. Funções:

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

**Let's add roles to your new app.**

Default roles have already been added based on popular roles for apps. You can add or remove roles, later.

Add a role

Role name *	Description	Delete
admin	Default admin role	✖
user	Default user role	✖

Cancel Continue

#### CREATE APP

## Sit tight while we create this app

This may take a few minutes...

### 6. Ir para o Painel do App:

- Clique em [Go to app dashboard](#).

#### CREATE APP

## Great! Let's add more to your app.

You can increase your app's functionality by adding data, experiences, automation, or security. Go to the app dashboard to add them before submitting this app to your administrator for review.



Data



Experience



Automation



Security

[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

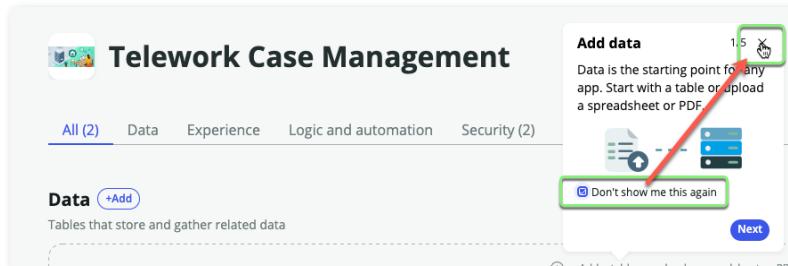
## Visão Geral

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`.



## Telework Case Management

All (2)

Data

Experience

Logic and automation

Security (2)

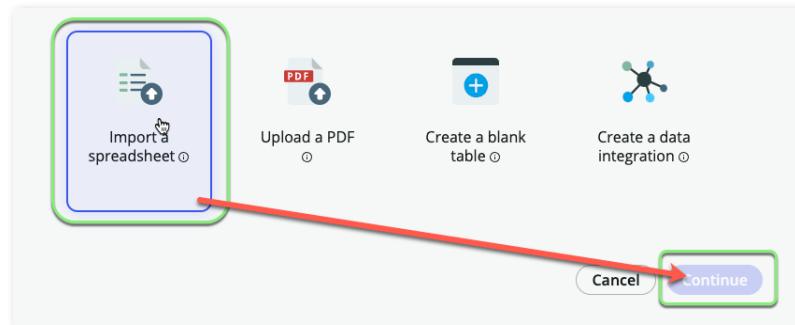
Data

+Add

Tables that store and gather related data

+ Add a table or upload a spreadsheet or

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

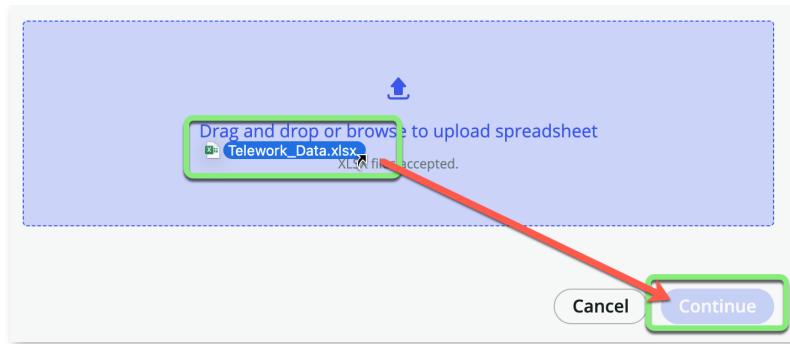


4.
  - Arraste e solte o arquivo **Telework\_Data.xlsx** na caixa

**ⓘ 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**.

**Looks like your spreadsheet has multiple worksheets**

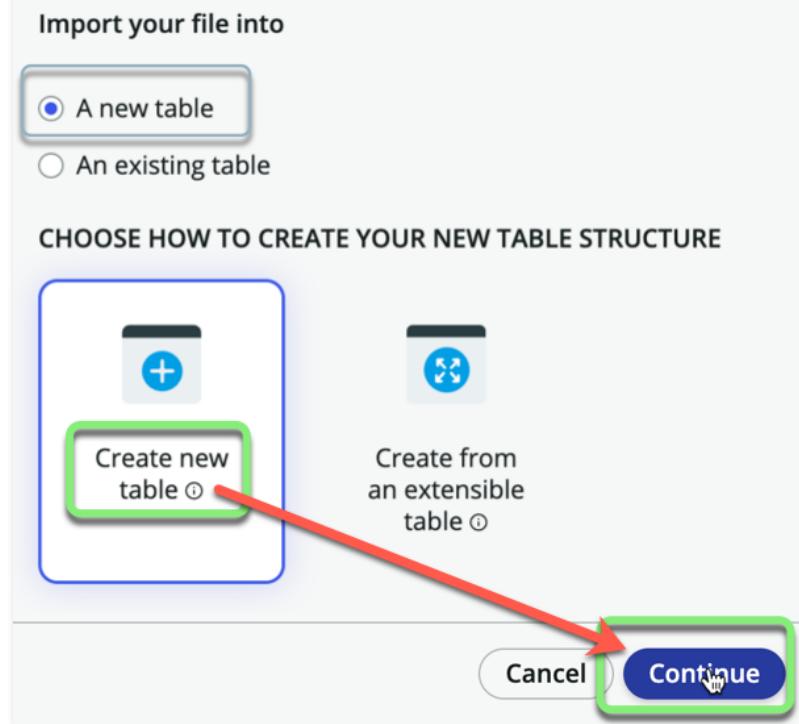
Choose a worksheet to convert into a table. When you're done converting one of the sheets, we'll bring you back to this screen to convert more sheets.

Spreadsheet: Telework\_Data.xlsx  
Sheet name: Arrangement  
Enter a row number for the table header \* ① 1  
 Import spreadsheet data ②

A red arrow points from the 'Import spreadsheet data' checkbox to the 'Convert to table' button, which is highlighted with a green border.

6. Deixe selecionado 'A new table'.

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

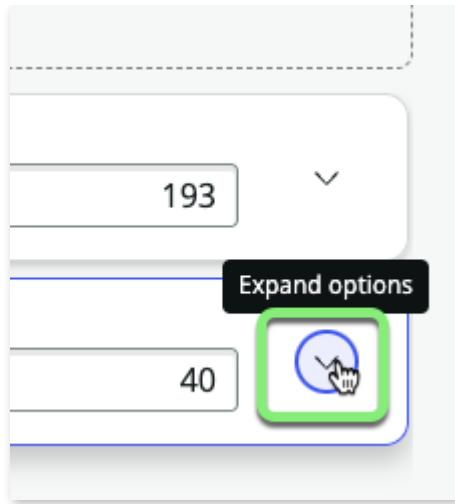


### Converting the "Arrangement" sheet into a table and preparing the column headers for review

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**.

Table label \* ⓘ  
Arrangement

Table name prefix \*  
x\_snc\_telework\_c\_0\_

Table name \* ⓘ

Make extensible ⓘ

Auto number ⓘ

Cancel Continue

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

Table label \* ⓘ  
Arrangement

Table name prefix \*  
x\_snc\_telework\_c\_0\_

Table name \* ⓘ  
arrangement

Make extensible ⓘ

Auto number ⓘ

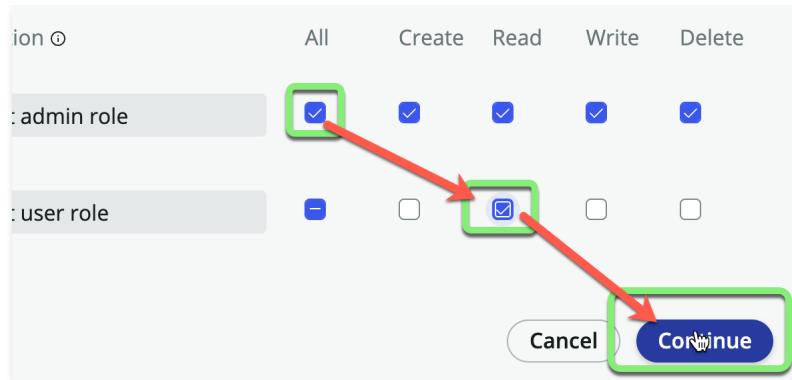
Cancel Continue

### 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

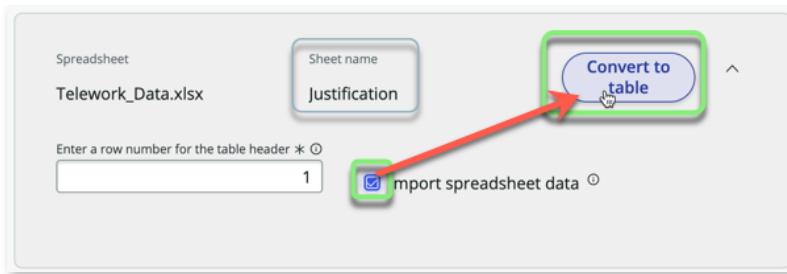
Now, you can either convert more sheets into tables, edit the tables you just added or leave to continue building the rest of your app. If you do leave, you can always come back to convert more sheets by uploading your spreadsheet again.

Agora importe a planilha **Justification**.

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

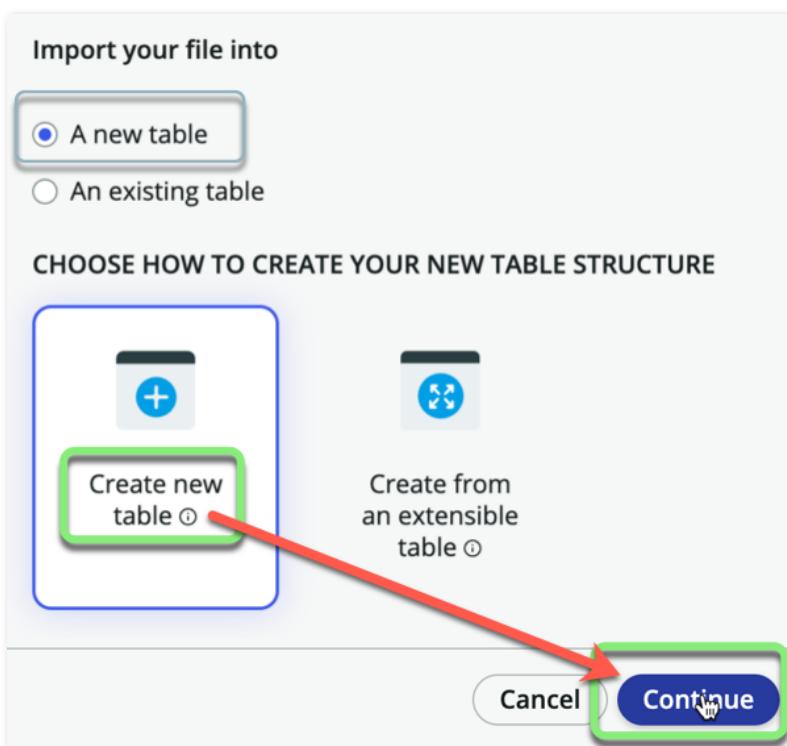


11.
  - Marque 'Import spreadsheet data'.
  - Clique em **Convert to table**.



12. Deixe selecionado 'A new table'.

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



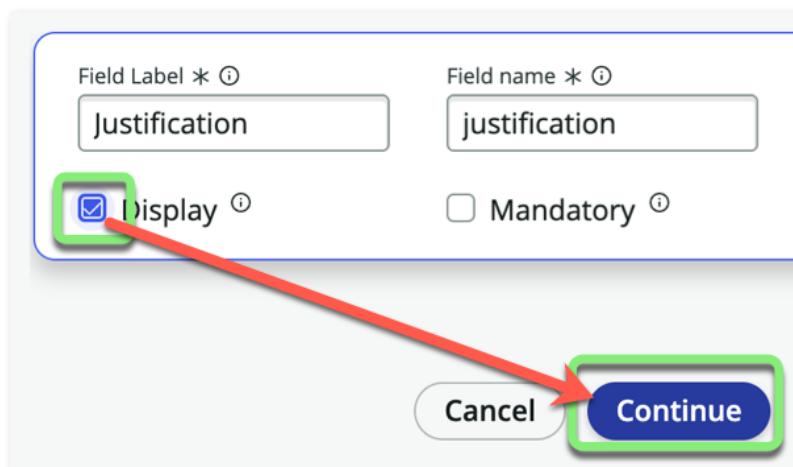
### Converting the "Justification" sheet into a table and preparing the column headers for review

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**.



15. Etiqueta da Tabela:

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

Table label \* ⓘ  
Justification

Table name prefix \*  
x\_snc\_telework\_c\_0\_

Table name \* ⓘ

Make extensible ⓘ

Auto number ⓘ

Cancel 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**.

Role	All	Create	Read	Write	Delete
:admin role	<input checked="" type="checkbox"/>				
:user role	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cancel Continue

**Sit tight while we add the table**

This may take few seconds...

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

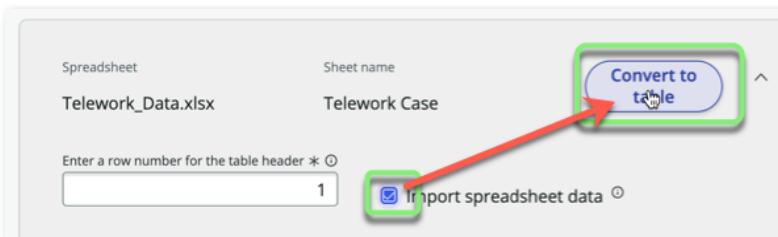
Agora importe a planilha **Telework Case**.

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



18. • Marque 'Import spreadsheet data'.

- Clique em **Convert to table**.

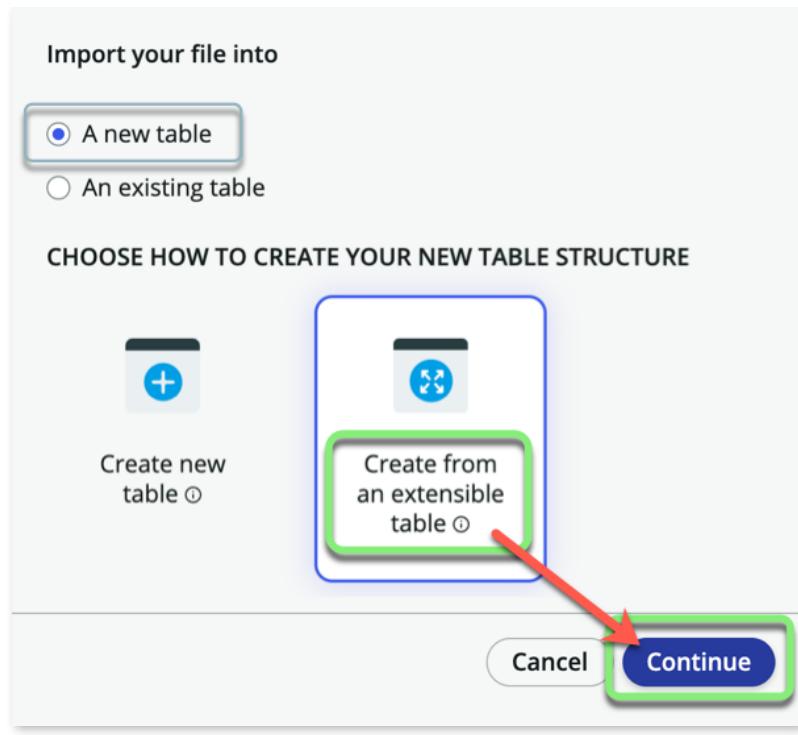


### DANGER

Preste atenção especial ao próximo passo!

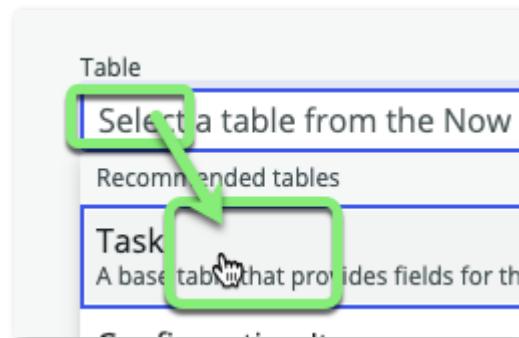
19. Deixe selecionado 'A new table'.

- 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**.

Table label \* ⓘ  
Telework Case

Table name prefix \* ⓘ  
x\_snc\_telework\_c\_0\_

Table name \* ⓘ  
telework\_case

Make extensible ⓘ

Auto number ⓘ

Prefix \* ⓘ TEL

Starting number \* ⓘ 1000

Number of digits \* ⓘ 7

Cancel Continue

## 22. Definir Permissões:

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

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cancel Continue

## 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.

Source: telework\_cases.xlsx

Name	Type
Assigned to is mapped to Assigned to	Object
Assigned to	string

### ⚠ 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.

Target: Telework Case [x\_1234\_231103\_te\_0\_telework\_case]

Name	Match	Type	Value
Assigned to <b>Target field</b>	<input type="radio"/>	Reference	<input type="text"/> Assigned to   <b>Source Data Pill</b>

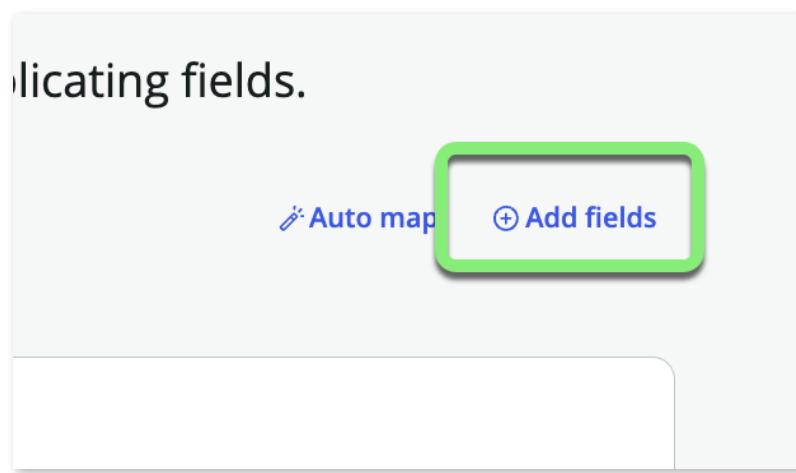
### ⚠ CAUTION

- 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.

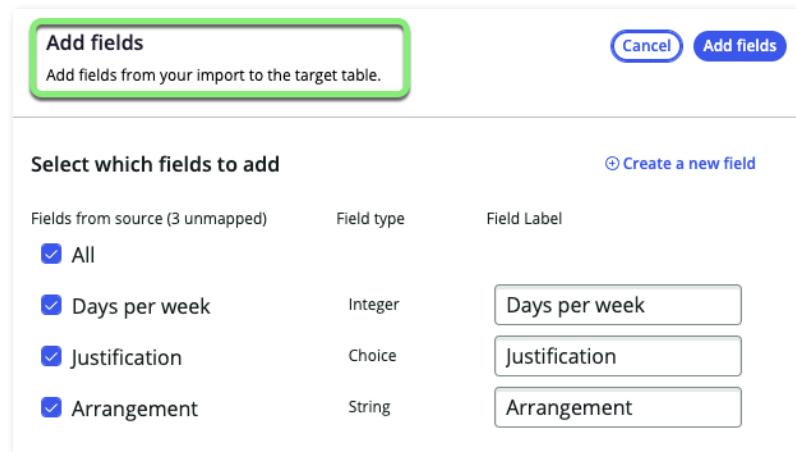


23. Adicionar os campos ausentes.

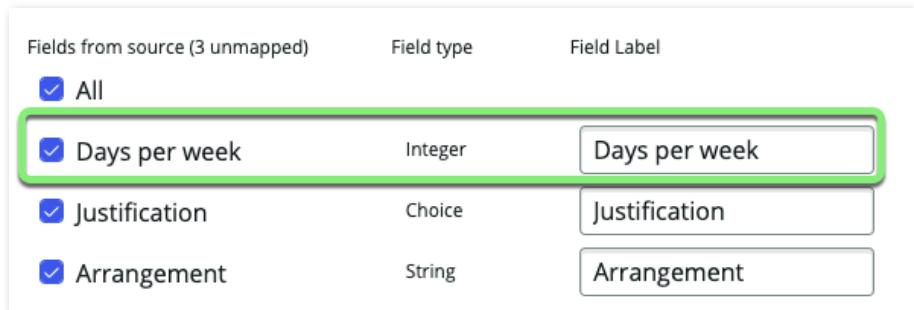
- Clique no link **Add Fields** à direita.



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.

<input checked="" type="checkbox"/> Days per week	Integer	Days per week
<input checked="" type="checkbox"/> Justification	Choice	Justification
<input checked="" type="checkbox"/> Arrangement	String	Arrangement

2. 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**

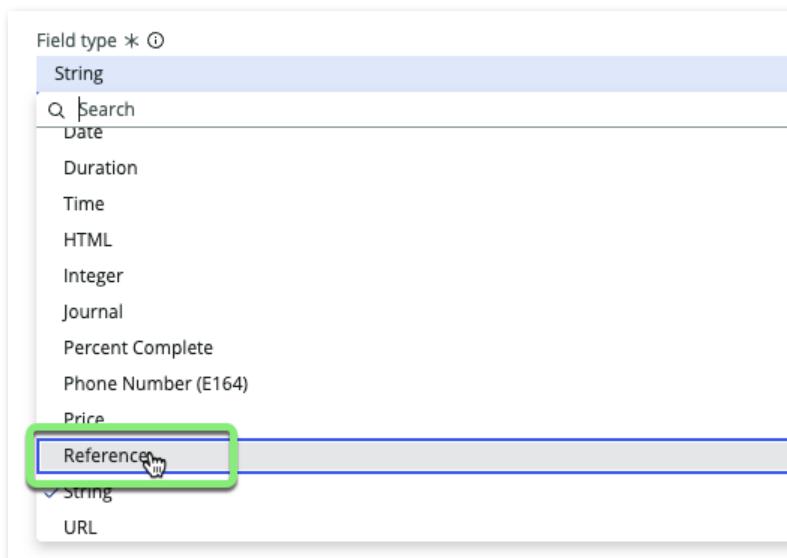
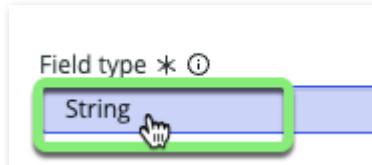
- Um campo **Reference** aponta para outra tabela. Você quer que o campo **Justification** aponte para a tabela **Justification** criada anteriormente.

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

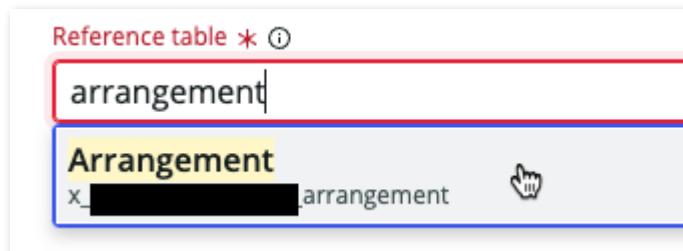
1. Passe o mouse sobre a linha e edite o campo **Arrangement** clicando no ícone de lápis.

<input checked="" type="checkbox"/> Days per week	Integer	Days per week
<input checked="" type="checkbox"/> Justification	Choice	Justification
<input checked="" type="checkbox"/> Arrangement	String	Arrangement

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



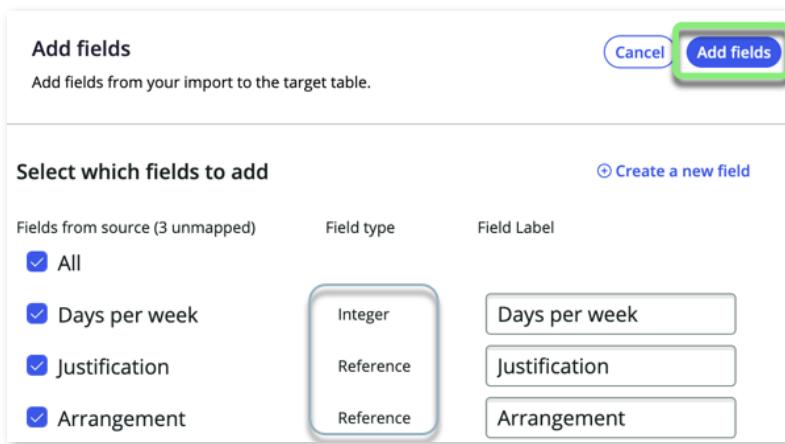
3. Digite **Arrangement** no campo **Reference table** e clique em **Arrangement** no menu suspenso.



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
<input checked="" type="checkbox"/> Assigned to
<input checked="" type="checkbox"/> Priority
<input checked="" type="checkbox"/> Description
<input checked="" type="checkbox"/> Short description
<input checked="" type="checkbox"/> Days per week
<input checked="" type="checkbox"/> Justification
<input checked="" type="checkbox"/> State
<input checked="" type="checkbox"/> Arrangement
<input checked="" type="checkbox"/> Opened by
<input checked="" type="checkbox"/> Opened

- 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**

## Recapitação 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

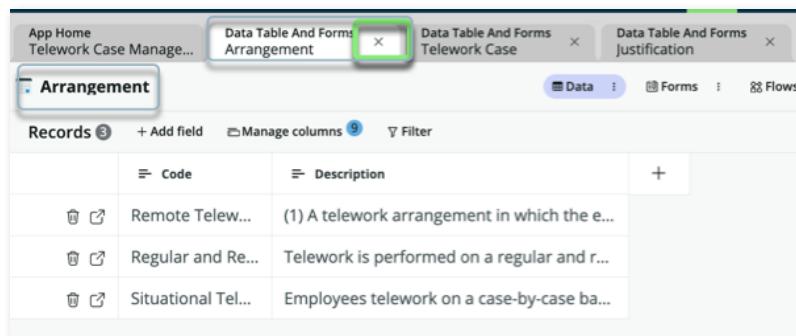
## Visão Geral

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**.



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

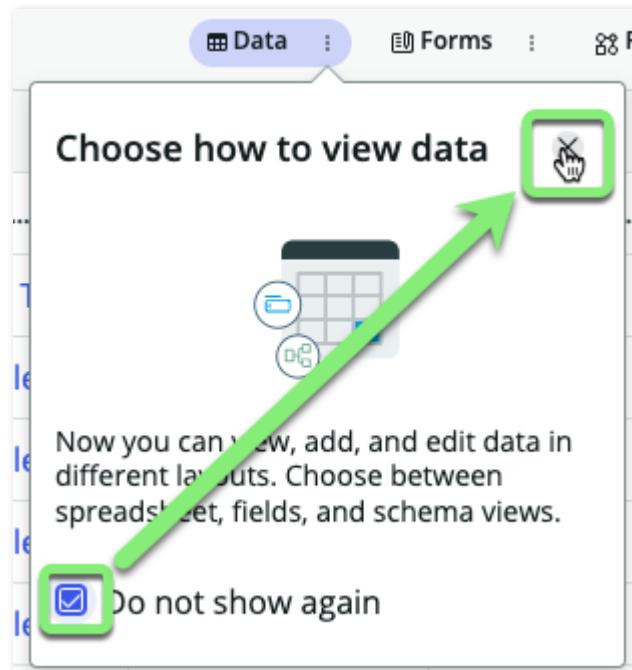


- Feche o pop-up **Welcome to Table Builder** clicando no 'X' no canto.
- Você pode ver que a planilha **Justification** foi importada com sucesso para a nova tabela **Justification**.
- Feche a aba **Justification**.

3. Você deve estar agora na aba **Telework Case**. (Se não estiver, clique nela.)

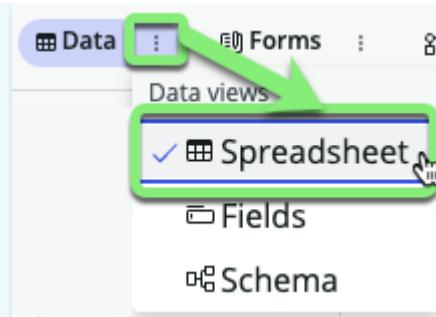
- Feche o pop-up **Welcome to Table Builder** clicando no 'X' no canto.

4. Marque a opção 'Do not show again' e, em seguida, clique no 'x' para fechar o próximo pop-up.



#### INFO

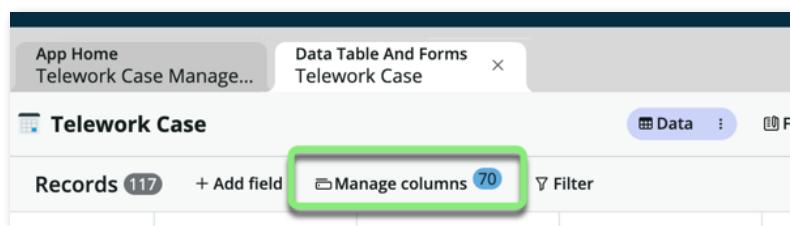
A visualização padrão no Table Builder é a visualização "Spreadsheet".



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'.

Records 39		+ Add field	Manage columns 71	Filter
	Priority			
<input type="checkbox"/>	1 - Critical			
<input type="checkbox"/>	1 - Critical			
<input type="checkbox"/>	2 - High			
<input type="checkbox"/>	2 - High			
<input type="checkbox"/>	2 - High			
<input type="checkbox"/>	2 - High			

A search bar labeled 'Find a column' is visible above the list of columns. A green arrow points to the 'Number' column in the list, which has a checked checkbox next to it. The list includes: Scroll, Follow up, Group list, Impact, Knowledge, Location, Made SLA, Number, Opened, and Order.

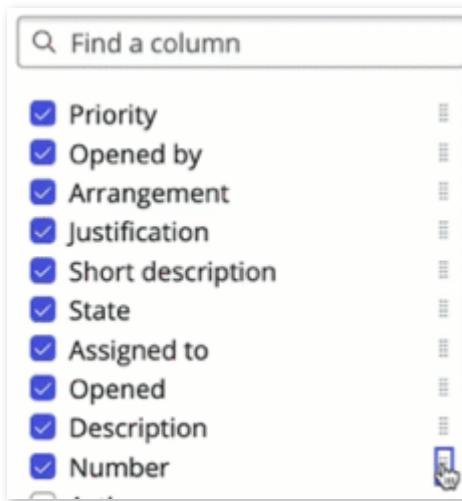


O botão com oito pontos é chamado de **Handle icon**.



## Handle Icon

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



- Clique em **Apply**.



### INFO

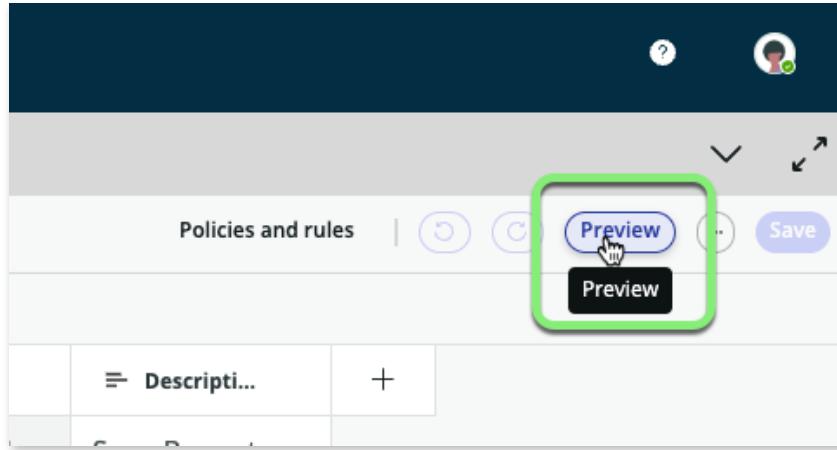
Você pode reordenar colunas através de arrastar e soltar com o **Handle icon**.

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.

- 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 Cowley	Situational Telework	Dependent Care	1 Situational Telework Request	Open	(empty)	Billie Cowley requests 1 of Situat...		
TELW0001002	● 1 - Critical	Cherie Fuhr	Remote Telework	Medical	3 Remote Telework Request	Open	(empty)	Cherie Fuhr requests 1 of Remote...		
TELW0001003	● 2 - High	Christian Marnell	Remote Telework	Medical	4 Remote Telework Request	Closed Complete	Jewel Agresta	Christian Marnell is 4 days of I...		
TELW0001004	● 2 - High	David Loo	Remote Telework	Dependent Care	2 Remote Telework Request	Work in Progress	Luke Wilson	David Loo requests 2 of Remote...		
TELW0001005	● 2 - High	Jacinto Gavron	Remote Telework	Medical	5 Remote Telework Request	Open	(empty)	Jacinto Gavron requests 5 of Remote...		
TELW0001006	● 2 - High	Jess Assad	Remote Telework	Medical	1 Remote Telework Request	Open	(empty)	Jess Assad requests 1 of Remote...		
TELW0001007	● 2 - High	Jewel Agresta	Remote Telework	Medical	3 Remote Telework Request	Open	(empty)	Jewel Agresta requests 3 of Remote...		
TELW0001008	● 2 - High	Jimmie Barninger	Situational Telework	Medical	2 Situational Telework Request	Open	(empty)	Jimmie Barninger requests 2 of Situ...		
Remote Telework										

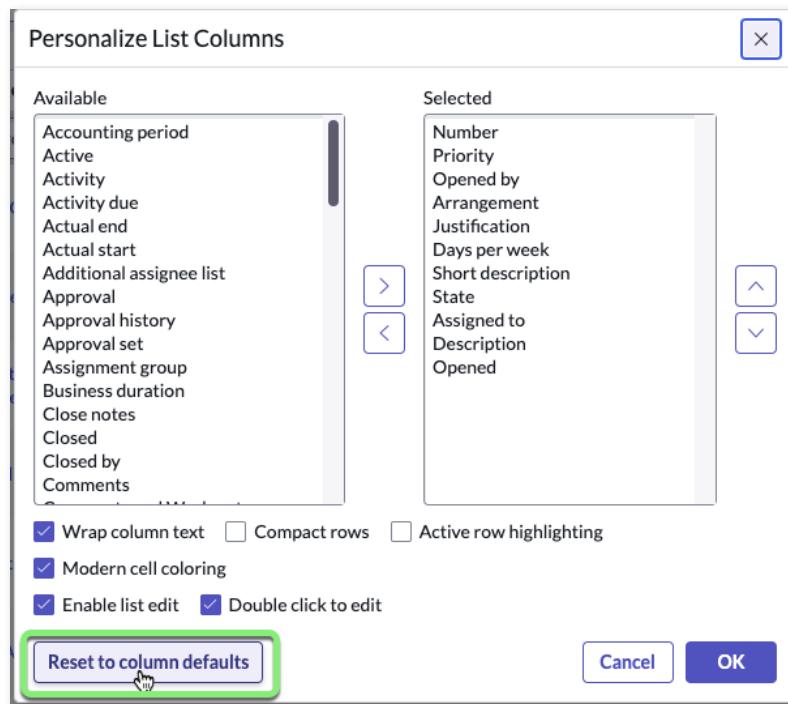
## 7. Redefinir sua visualização de lista personalizada para a visualização padrão.

- Clique no ícone de engrenagem.

The screenshot shows the SAP Fiori Launchpad interface. At the top, there are three navigation items: 'My Apps' (highlighted in green), 'Templates', and 'Resources'. Below the navigation bar is a search bar with placeholder text 'Search'. Underneath the search bar is a table header with columns: 'on', 'Days per week', 'Short description', 'State', 'Assigned to', and 'Description'. A single row is visible in the table body, showing 'Situational Telework' in the 'Short description' column. At the bottom right of the table area, there is a note: 'Billie Cow requests 1 item Care'.

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

- Clique em **Reset to column defaults**

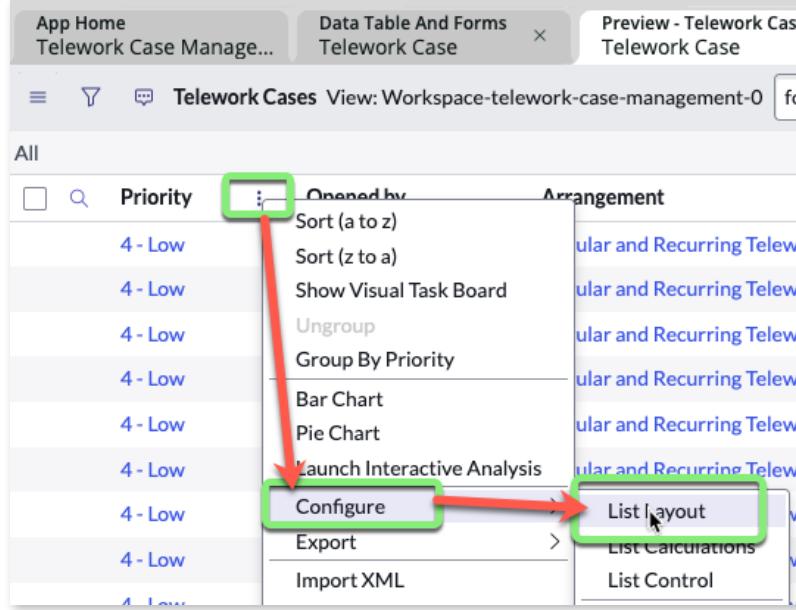


### ! INFO

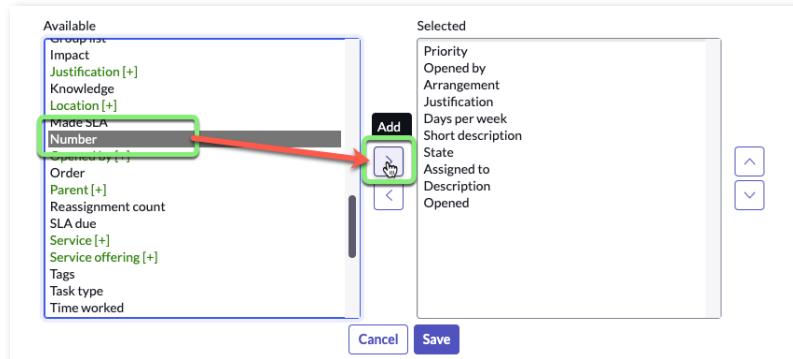
O objetivo de definir e, em seguida, redefinir uma visualização de lista personalizada foi ensinar a diferença entre sua visualização de lista *pessoal*/e a visualização padrão que todos os outros veriam.

Definir a visualização padrão para todos os usuários no sistema.

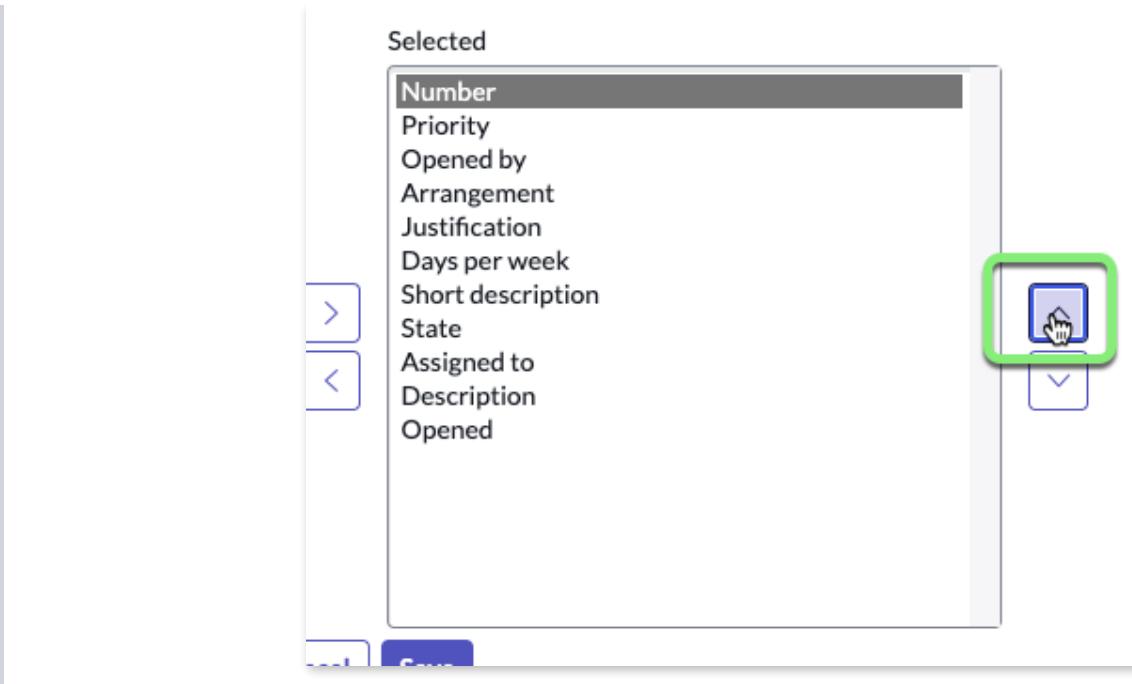
- 8.
- Clique nos três pontos à direita da palavra 'Priority' na primeira coluna.
  - Clique em 'Configure'.
  - Clique em 'List Layout'.



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



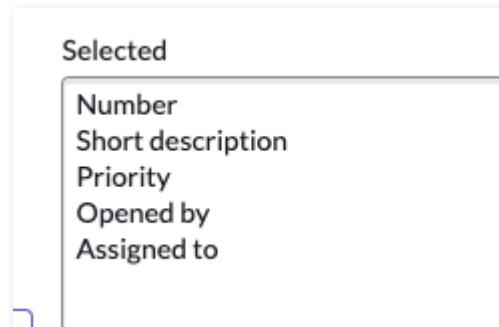
10. Clique no chevron para cima para mover 'Number' para o topo da lista.



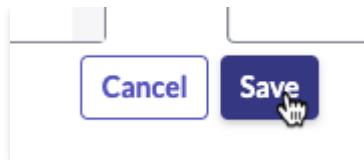
11. Organize o lado direito para ter estes campos na seguinte ordem. (*Você pode precisar mover alguns dos campos de volta para o lado esquerdo.*)

- Number
- Short description
- Priority
- Opened by
- Assigned to

### RESULTADO



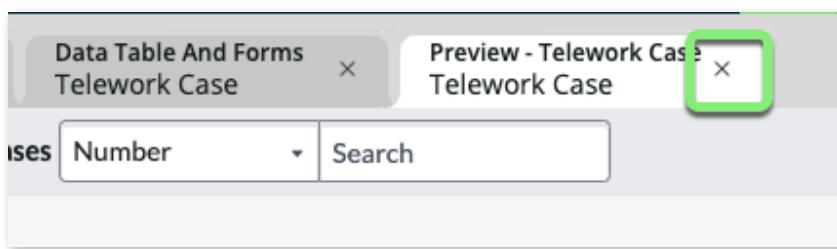
12. Clique em **Save**.



## RESULTADO

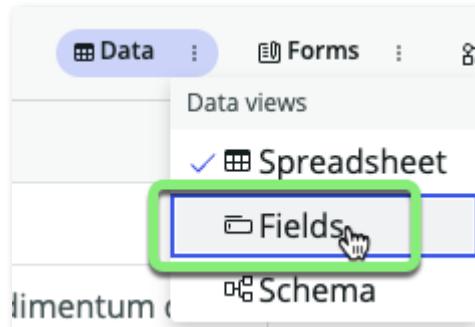
All	Number	Short description	Priority	Opened by	Assigned to
	Search	Search	Search	Search	Search
	TELW0001001	Situational Telework Request	● 1 - Critical	Billie Cowley	(empty)
	TELW0001002	Remote Telework Request	● 1 - Critical	Cherie Fuhr	(empty)
	TELW0001003	Remote Telework Request	● 2 - High	Christian 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'.



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.'

Column label *	Column name *	Type *	Reference	Max length	Default value	Created
Active	active	True/False			true	2023-01-10
Activity due	activity_due	Due Date				2023-01-10
Actual end	work_end	Date/Time				2015-01-10
Actual start	work_start	Date/Time				2015-01-10
Additional assignee l...	additional_assignee...	List	User			2023-01-10
Additional comments	comments	Journal Input				2023-01-10
Approval	approval	String <small>(Choices)</small>		40	not requested	2023-01-10
Approval history	approval_history	Journal				2023-01-10
Approval set	approval_set	Date/Time				2023-01-10
Arrangement	arrangement	Reference	Arrangement			2023-01-10
Assigned to	assigned_to	Reference	User			2023-01-10

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

Column label *	Column name *	Type *	Reference
Arrangement	arrangement	Reference	Arrangement
Days per week	days_per_week	Integer	
Justification	justification	Reference	Justification

## 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**.

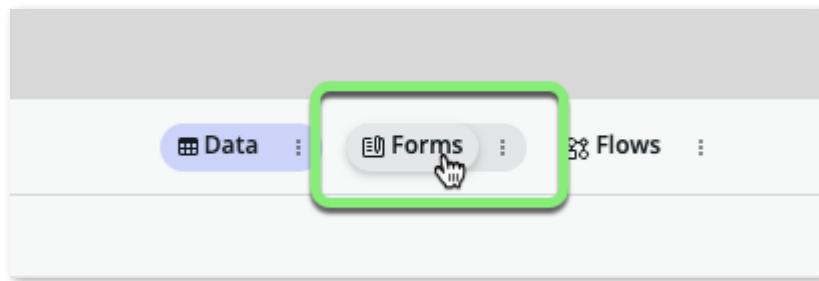
Esta visualização de formulário é a visualização 'back-end' que será visível na Plataforma para os **fulfillers** que trabalham nos Casos de Teletrabalho.

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**.

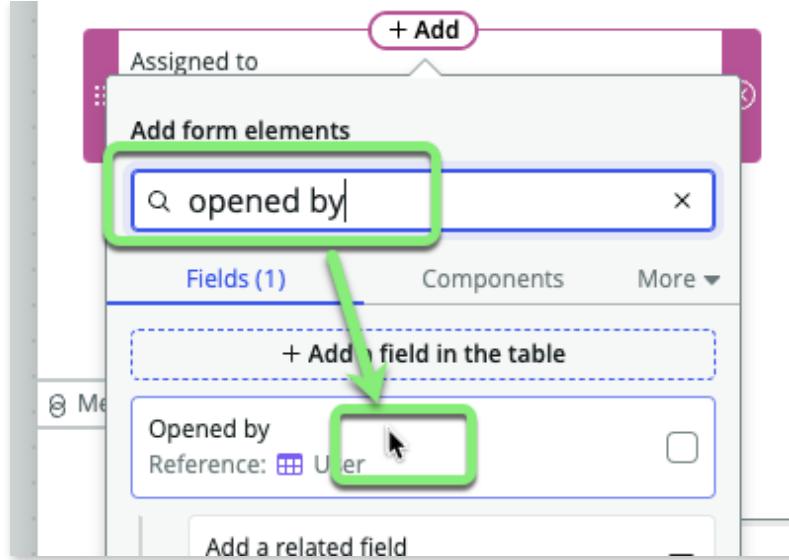
The screenshot shows a 'Two-column' view of the 'Telework Case' form. At the top, there are fields for 'Number' (text input) and 'Priority' (dropdown menu showing '4 - Low'). Below these are fields for 'Assigned to' (dropdown menu showing 'User [sys\_user]') and 'State' (dropdown menu showing 'Open'). A note below the 'Assigned to' field says '(Merged with Telework Case section)'. Below this section are fields for 'Short description' (text input) and 'Description' (text input).

## 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.

This screenshot shows the same 'Telework Case' form as above, but with a green box highlighting the '+Add' button located next to the 'Assigned to' dropdown menu. This button is used to add new users to the assignment list.

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



**Resultado:** O campo **Opened by** foi adicionado ao formulário.

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'.

Default view ▾

Telework Case

Telework Case

Opened by

User [sys\_user]

Assigned to

User [sys\_user]

+ Add

Add form elements

arrangement

Fields (1)

+ Add a field in the table

Arrangement

Reference: Arrangement

Add a related field

Dot-walk from Arrangement

**Resultado:** O campo **Arrangement** foi adicionado ao formulário.

Telework Case

Telework Case

Number

Opened by

User [sys\_user]

Assigned to

User [sys\_user]

Arrangement

Arrangement [x\_1234\_231103\_te\_0\_arrangement]

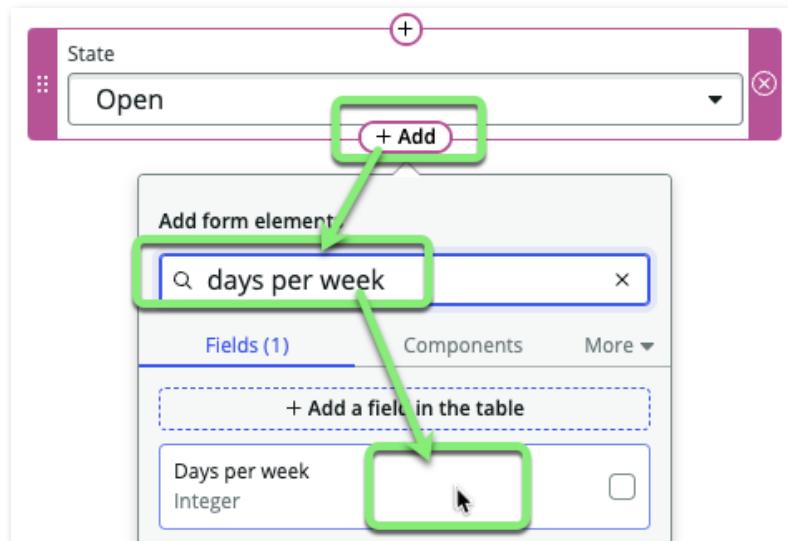
Dois campos adicionados. Dois para ir...

- 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.

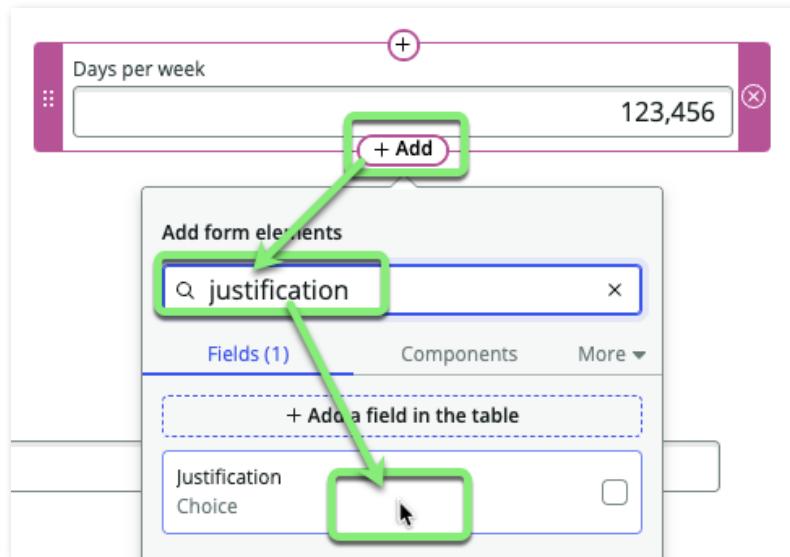
The screenshot shows the 'Telework Case' form. In the bottom right corner, there is a new field labeled 'Days per week' with the value '123,456'. This field was added in the previous step.

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'.



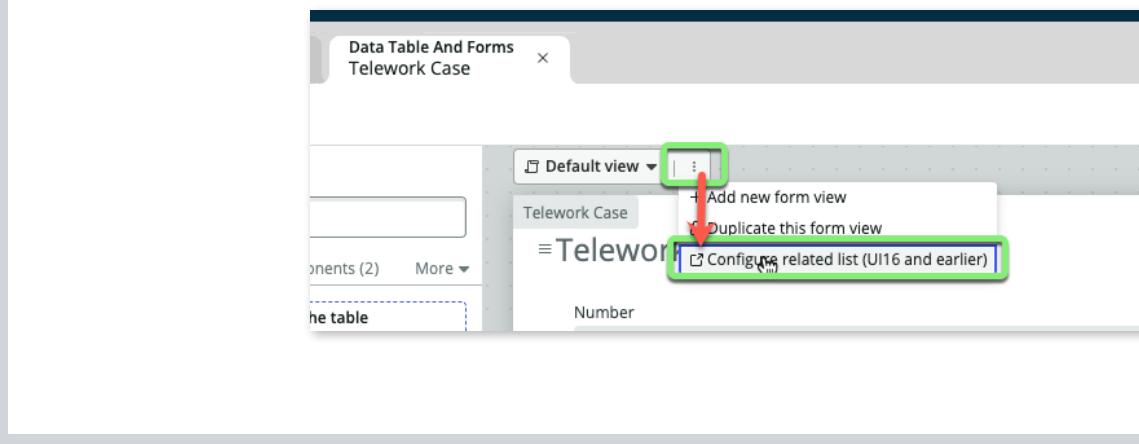
**Resultado:** O campo **Justification** foi adicionado ao formulário.

The screenshot shows the "Telework Case" form definition. It includes fields for "Number", "Priority", "Opened by", "State", "Assigned to", "Days per week", "Arrangement", and "Justification". The "Justification" field is a dropdown menu containing the value "Dependent Care". The "Days per week" field has a value of "123,456".

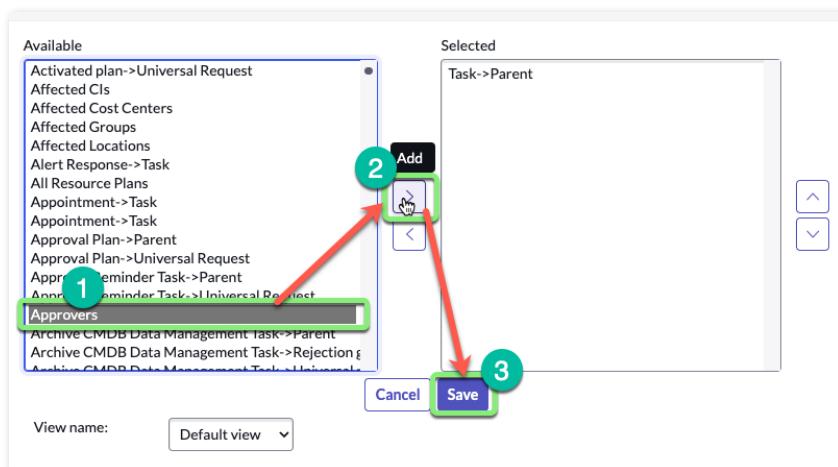
Todos os quatro campos foram adicionados ao formulário. Os **fulfillers** devem estar satisfeitos com o novo formulário.

- Opened by
- Arrangement
- Days per week
- Justification

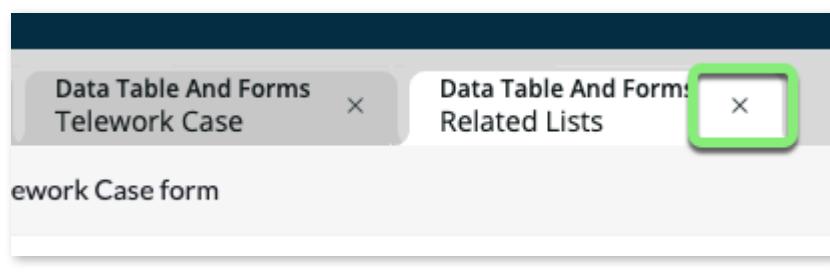
6. Clique nos três pontos à direita de **Default view**, depois clique em **Configure related list (UI16 e anterior)**.



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



8. Feche a aba 'Related Lists'.

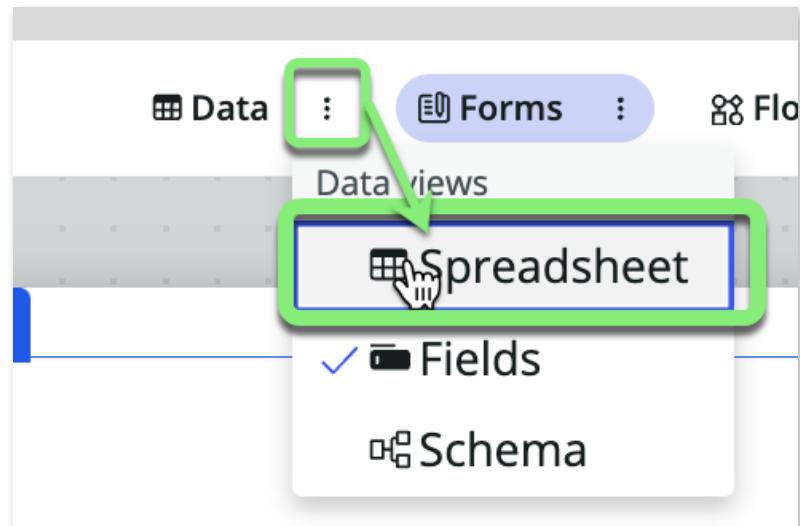


9. Salve seu trabalho.

- 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

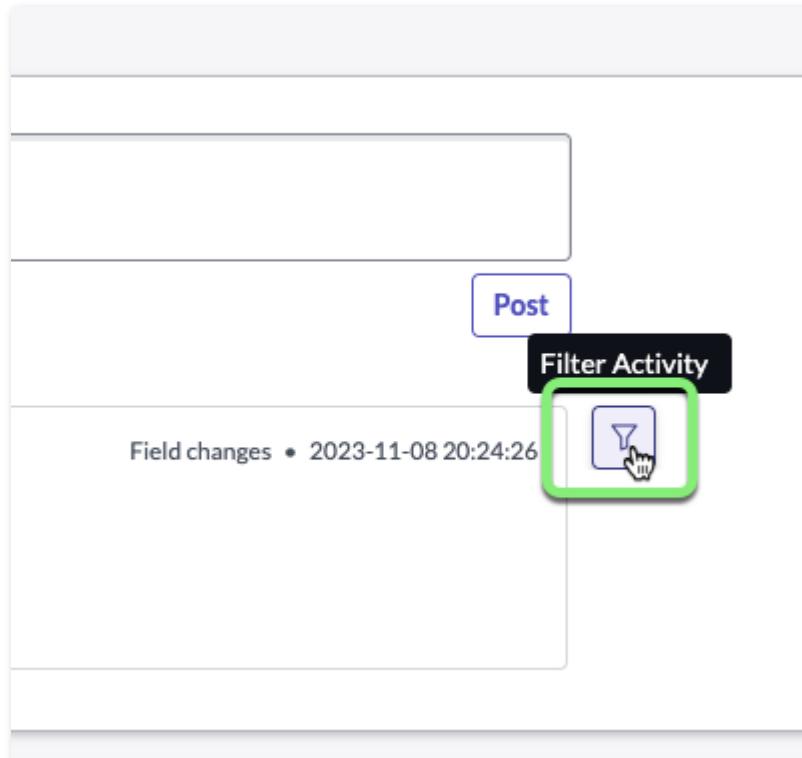
The screenshot shows a 'Telework Case' form with the case number TEL0001001. The fields highlighted with green boxes are: 'Opened by' (Billie Cowley), 'Arrangement' (Situational Telework), 'Days per week' (1), and 'Justification' (Dependent Care).

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

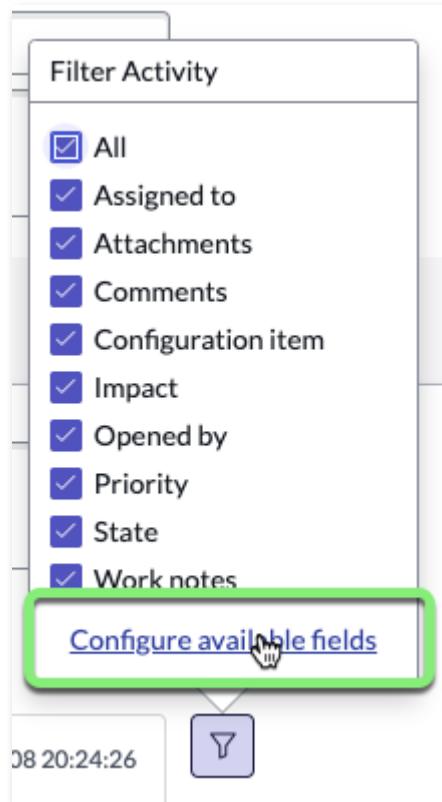
*Se você não vê os campos no formulário, por favor, revise os passos anteriores ou peça ajuda ao seu instrutor.*

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

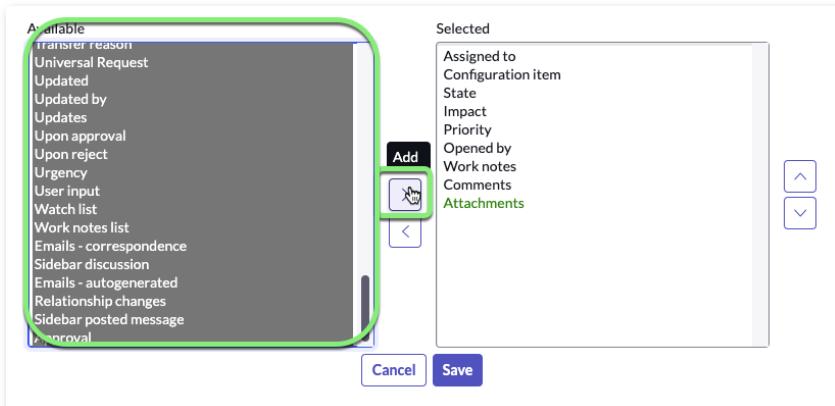
13. Clique no botão de funil à direita da caixa 'Activities'.



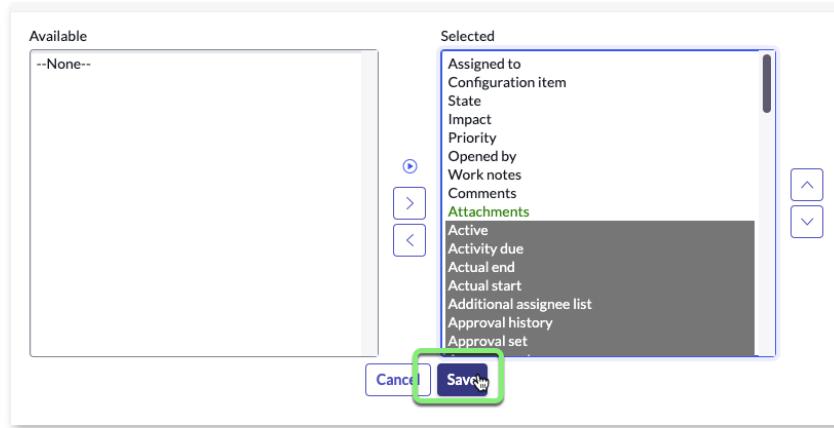
14. Clique em 'Configure available fields'.



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



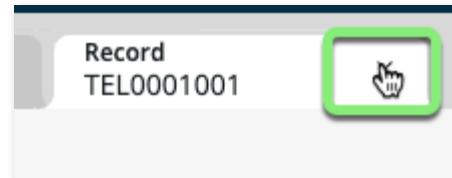
16. Clique em **Save**.



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.

Activities: 1	
	Amanda Wilson
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.



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**.

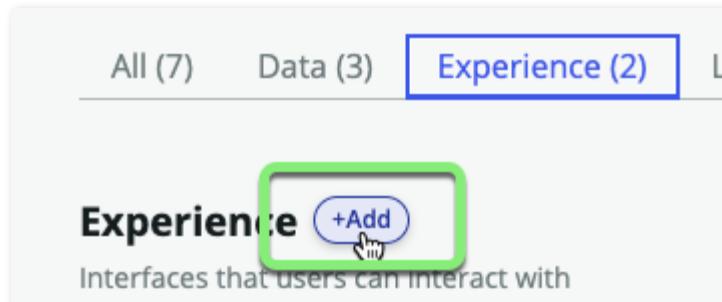
Siga as instruções abaixo para aprender a criar um **Record Producer** que atenda aos requisitos acima.

## Instruções

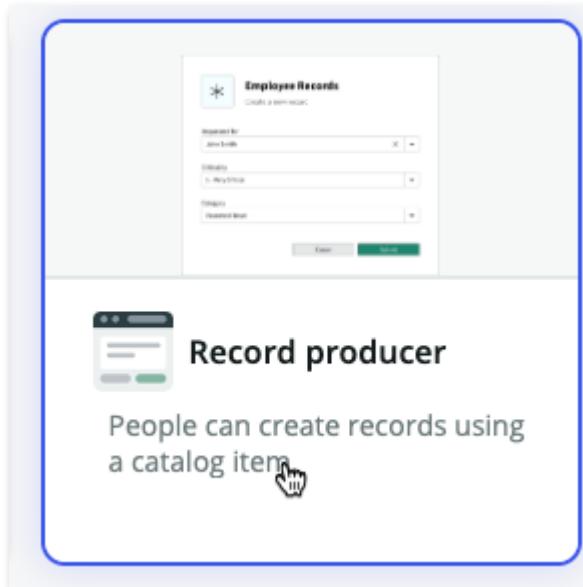
1. Clique na aba **Experience**.



2. Clique em **+Add**.



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**.

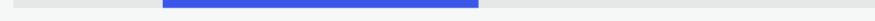
Name	Apply for Telework
Short description	Use this form to apply for Telework

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

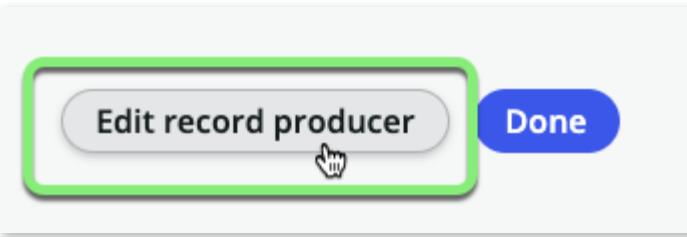
#### ADD EXPERIENCE

**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**

## Apply for Telework

### Details

Destination 

Location

Questions

### Details

Provide

Ba

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

**Table**

Record submission table \*

Tel

Showing 1 of 2

Telework Case  
x\_snc\_telework\_123\_telework\_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**.

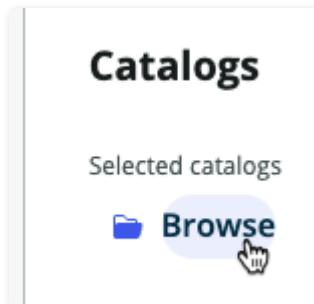
### Location

Choose a catalog and category where requesters can find your item

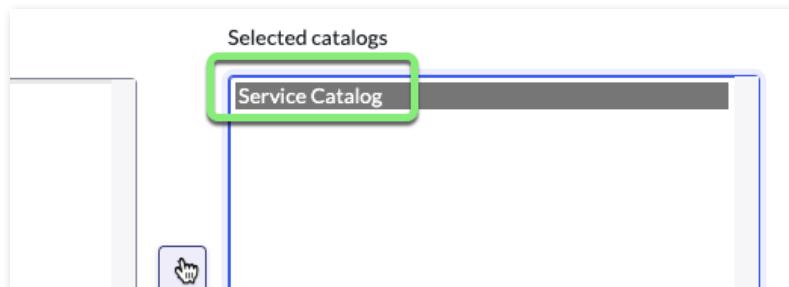
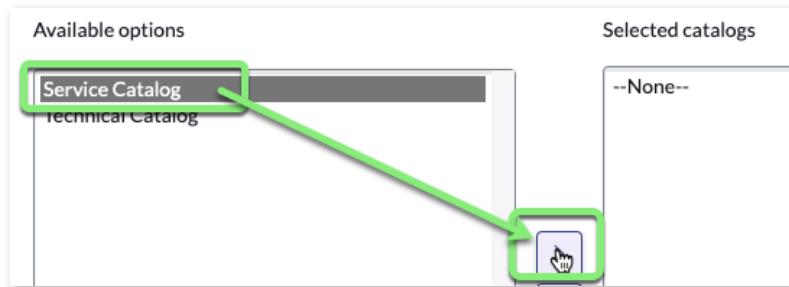
Um **Topic** é uma maneira mais recente no ServiceNow para organizar **Catalog Items** e **Record Producers** para o portal do **Employee Center**.

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**.

## Categories

Selected categories



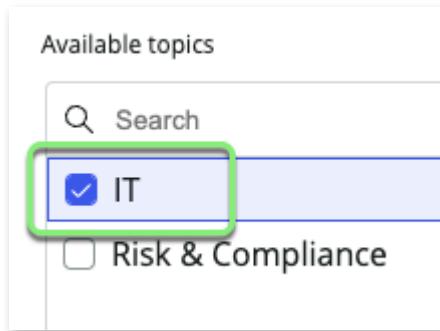
2. Mova Can We Help You? para a caixa da direita, 'Selected categories'.

The screenshot shows two main sections: 'Available options' on the left and 'Selected categories' on the right. In the 'Available options' section, there is a search bar and a list of items. One item, 'Can We Help You?', is highlighted with a green box and has a green arrow pointing to the 'Add' button, which is also highlighted with a green box. The 'Selected categories' section on the right contains a single item, '--None--'. Below the 'Selected categories' section is a blue 'Save selections' button.

3. Clique em **Save selections**.
10. Adicione o Record Producer a um Tópico.
1. Na caixa **Topics**, clique em **Browse**.

The screenshot shows a single section titled 'Topics'. Below the title is the text 'Selected topics ⓘ'. At the bottom is a 'Browse' button with a hand cursor icon over it.

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

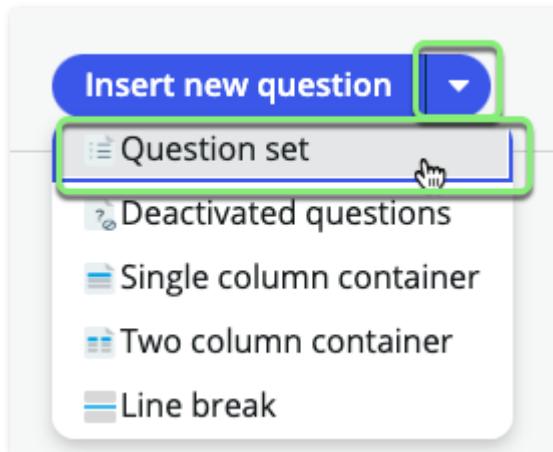
Um **Question set** é um termo do ServiceNow para um conjunto de perguntas que podem ser reutilizadas em vários Record Producers e Itens de Catálogo. Algumas perguntas no conjunto podem ter lógica especial para validar a entrada ou preencher respostas automaticamente.

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'.

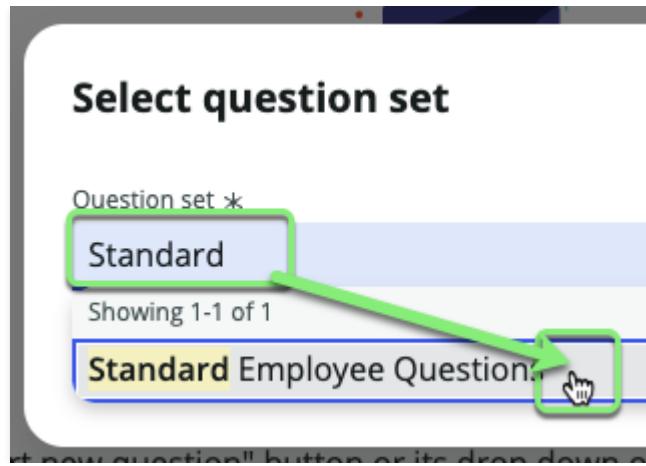
- Para quem é a solicitação?
- Quando você precisa disso?

### 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?

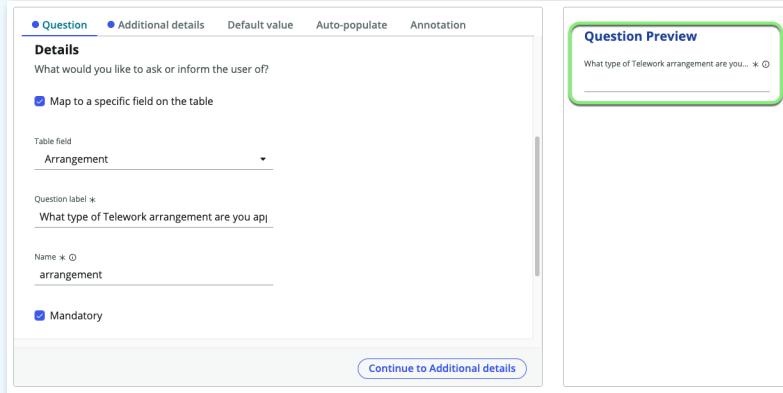
4. Configure os seguintes valores: (💡 duplo clique, copie e cole no formulário).

Field Name	Field Value
Map to a specific field	Checked
Table field	choose <b>Arrangement</b>
Question label	What type of Telework arrangement are you applying for?
Mandatory	Checked

Field Name	Field Value
Question Preview	Observe no painel direito, depois <b>Question Preview</b> mostra como a pergunta ficará para o usuário.

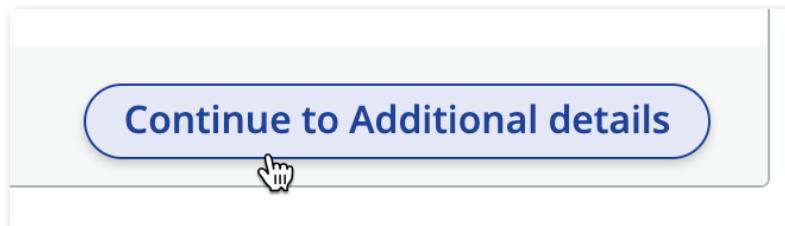
 **INFO**

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



The screenshot shows the 'Question' configuration interface. On the left, under 'Details', there's a section for 'Source table' where 'Arrangement' is selected. Below it, 'Question label' is set to 'What type of Telework arrangement are you ap...'. A 'Name' field contains 'arrangement'. The 'Mandatory' checkbox is checked. On the right, a 'Question Preview' window displays the question text 'What type of Telework arrangement are you...'. A green box highlights the preview window.

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



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

## Source

The options for this question will be sou

A screenshot of a software interface titled 'Source table \*'. At the top, there is a button labeled 'Arrangement' with a green rounded rectangle around it. Below this, a message says 'Showing 1 of 1'. Underneath, there is another 'Arrangement' button with a green arrow pointing to it, and the text 'x\_snc\_telework\_123\_arrangement'. At the bottom, a message says 'Please select a table for using Filter conditions'.

7. Clique na aba **Annotation**.

A screenshot of a software interface showing a navigation bar with tabs: 'ils' (highlighted in blue), 'Default value', 'Auto-populate', and 'Annotation' (highlighted with a green rounded rectangle and a mouse cursor icon). Below the tabs, there is a message: '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.

## Paste Formatting Options

X

Choose to keep or remove formatting in the pasted content.

Remove formatting

Keep formatting

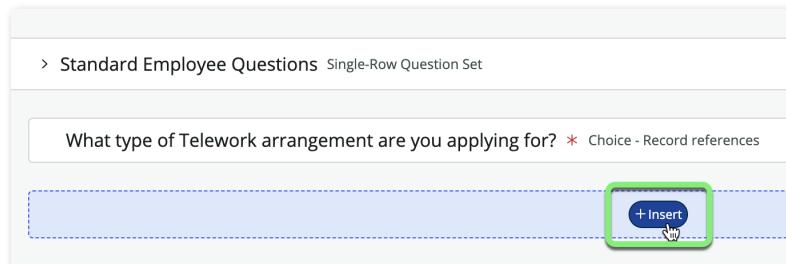
12. Clique em **Insert Question**.

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'.

## Insert component

### Questions



New question



3. Defina os seguintes valores na seção **Type**:

Field Name	Field Value
Question type	Text
Question subtype	Single line

Question type

Text

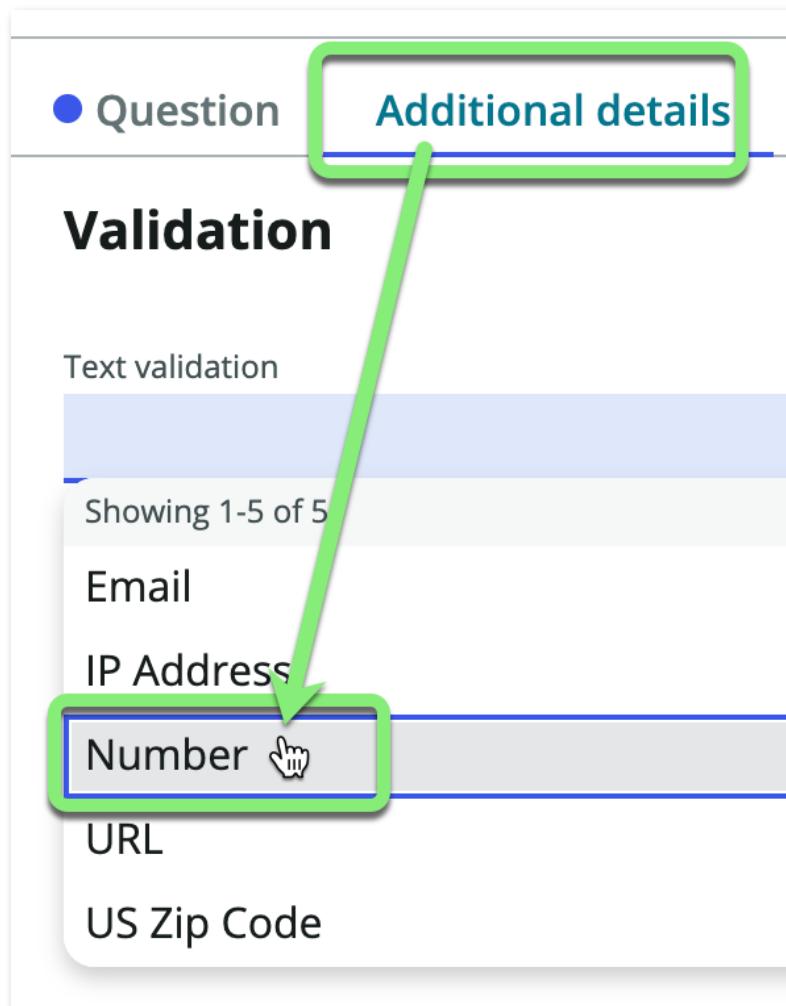
Question subtype \*

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**

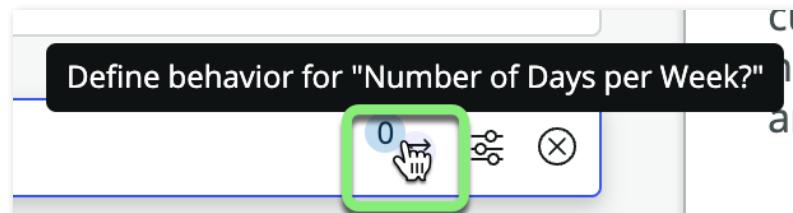
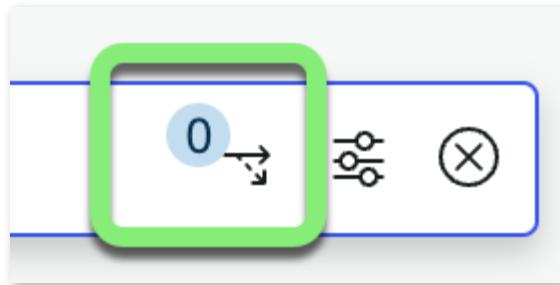
Usuários avançados do ServiceNow podem conhecer Behaviors fora do App Engine Studio com um nome diferente: 'UI Policies'.

4. Defina um comportamento para "Número de Dias por Semana?".

1. Passe o mouse sobre a pergunta 'Número de Dias por Semana?'.

Number of Days per Week?

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



3. Clique em **Define new behavior**

## Dynamic behavior

### Dynamic behavior has not been defined

You can define dynamic behavior for this question based on the answers to other questions.

**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

Make the question visible

Make the question read-only  
No action

5. Clique na aba **Conditions**.



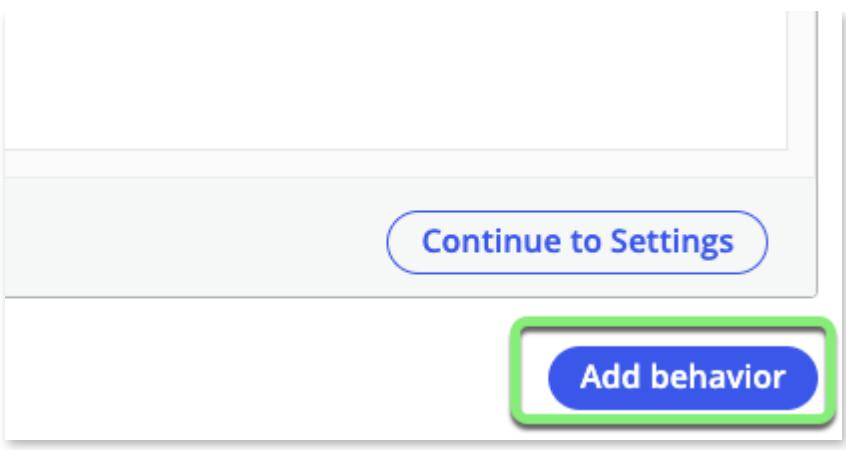
6. Defina o filtro **Dynamic Behavior Condition** como

arrangement	is	Situational Telework
-------------	----	----------------------

The screenshot shows a configuration interface for a dynamic behavior condition. At the top, there are buttons for "Add Filter Condition" and "Add 'OR' Clause". Below these are two dropdown menus: "arrangement" and "is". To the right of the "is" dropdown is a search icon. Further to the right are buttons for "AND" and "OR", and a close button. A green arrow points from the "Situational Telework" option in a list on the right to the search input field. The list also contains "Regular and Recurring Telework" and "Remote Telework".

The screenshot shows a simplified search interface with two dropdowns: "arrangement" and "is", followed by the value "Situational Telework".

7. Clique em **Add behavior**.



Continue to Settings

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

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.

● Question ● Additional details Auto-popu

### Source

The options for this question will be sourced from a table.

Source table \*

just

Showing 1 of 1

**Justification**

x\_snc\_telework\_c\_0 Justification

Please select a table for using Filter conditions

- Clique em **Insert Question**.

Sua tela deve agora parecer com isto:

**Apply for Telework**

Details	<b>Questions</b> Define the questions on your item form
Destin	
Location	<a href="#">Expand all</a>
<b>Questions</b>	<a href="#">Insert new question</a>
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

What is the reason for Teleworking? \* Choice - Record references

- 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

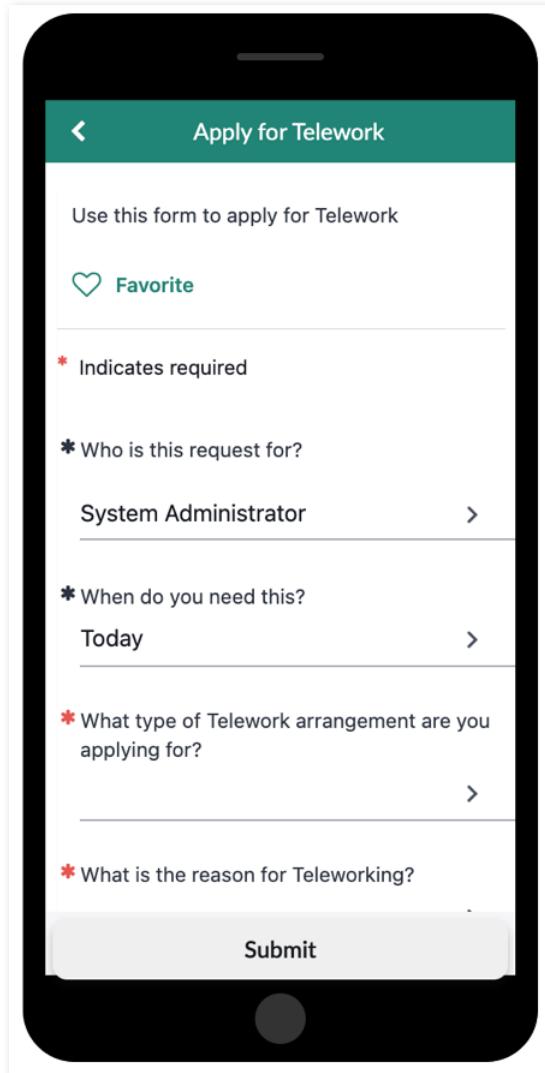
\*Who is this request for?

\*When do you need this?

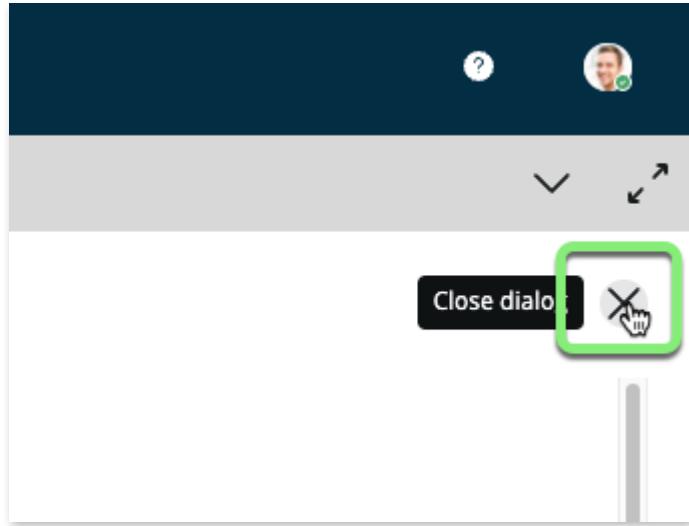
What type of Telework arrangement are you applying for?

\*What is the reason for Teleworking?

## Now Mobile Preview

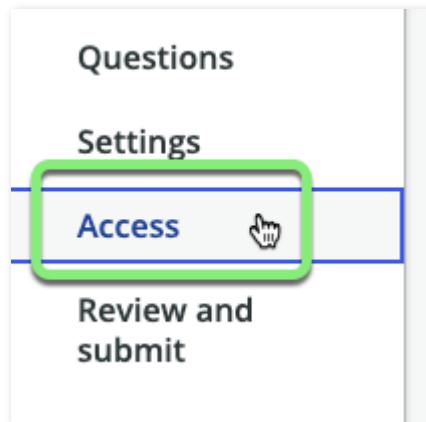


3. Feche a Visualização clicando no X no canto superior direito.

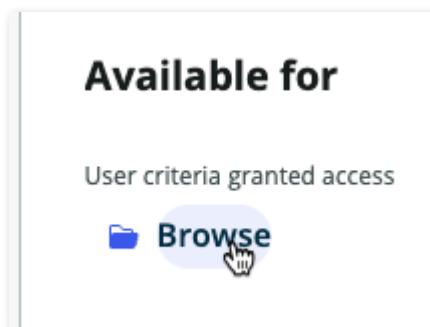


4. Configure quem pode acessar o formulário de Record Producer para encomendá-lo.

1. Clique em **Access** na barra lateral.



2. Sob **Available for**, clique em **Browse**.



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

Available options

'Problem Analyzers' and 'Problem Solving' Group M  
AES Users  
All ACME Corporation employees  
All ACME North America employees  
All content taxonomy contributors  
All content taxonomy managers  
**Any User**  
Any user for KB  
Guest User  
HRSP client roles without alumni  
HRSP employee, contractor, contingent roles

User c  
--Nor

4. Clique em **Save Selections**.

5. Clique em **Continue to Review and submit**.

6. Clique em **Submit**.

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.

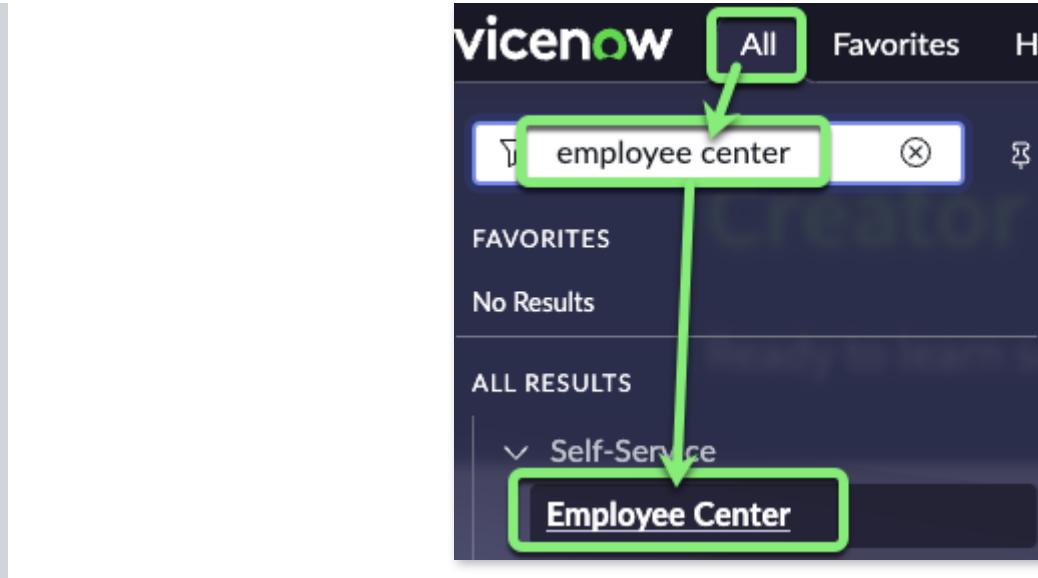
### Instruções

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



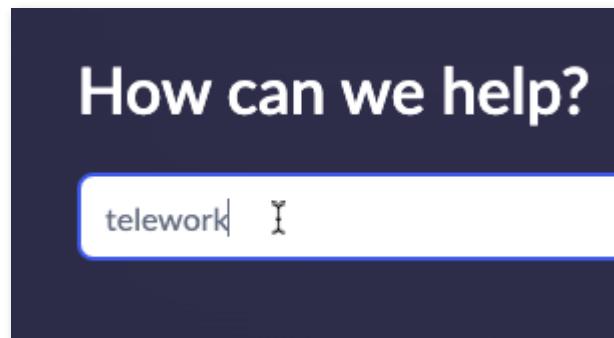
- Abra o Employee Center.

- Clique em All.
- Digite **employee center**.
- 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.

## All results for "telework"

 **Apply for Telework**  
Use this form to apply for Telework



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

Passo	Nome do Campo	Valor do Campo
4	Número de dias por semana?	3
5	Qual é o motivo para o Teletrabalho?	Cuidado com Dependentes
6	Clique em <b>Submit</b> .	

## 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:

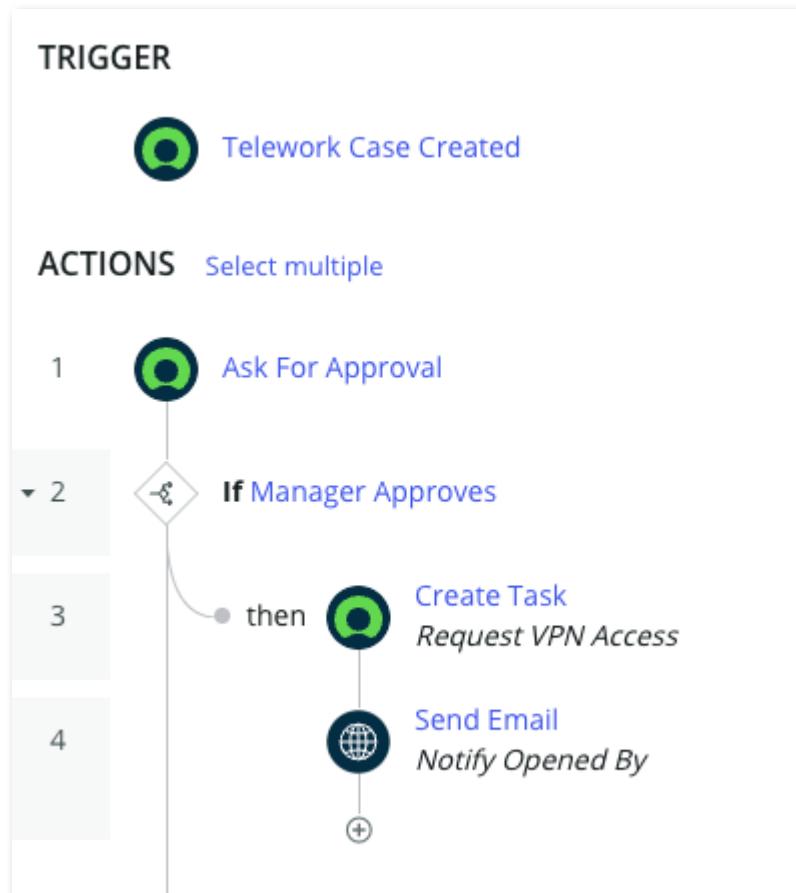
- Gerar um chamado para o departamento de TI configurar o acesso remoto VPN para o solicitante.

### • Notificação de Aprovação:

- Enviar um e-mail ao solicitante informando que sua solicitação de teletrabalho foi aprovada.

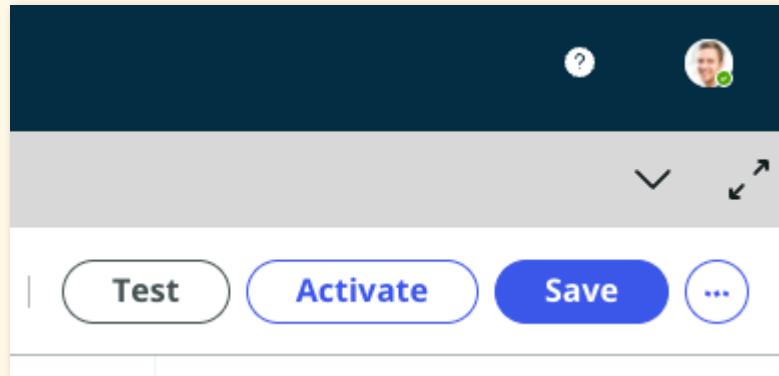
## Resultado Final

Seu fluxo se parecerá com isto:



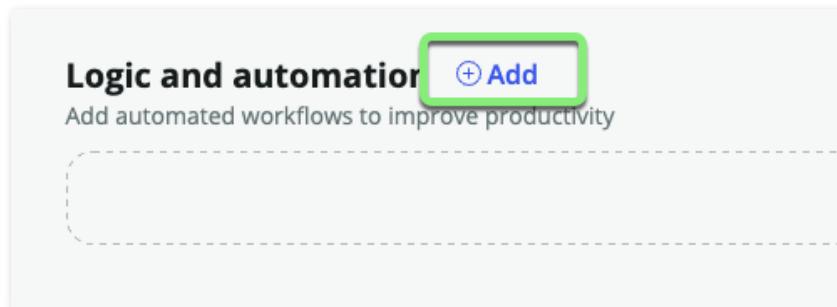
## **⚠ CAUTION**

- 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

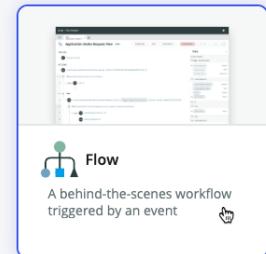
1. Na aba Inicial do App, na seção "Lógica e automação", clique em **Adicionar**.



2. Clique em **Fluxo**.

## What do you want to add?

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



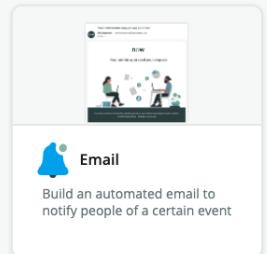
**Flow**

A behind-the-scenes workflow triggered by an event



**Decision**

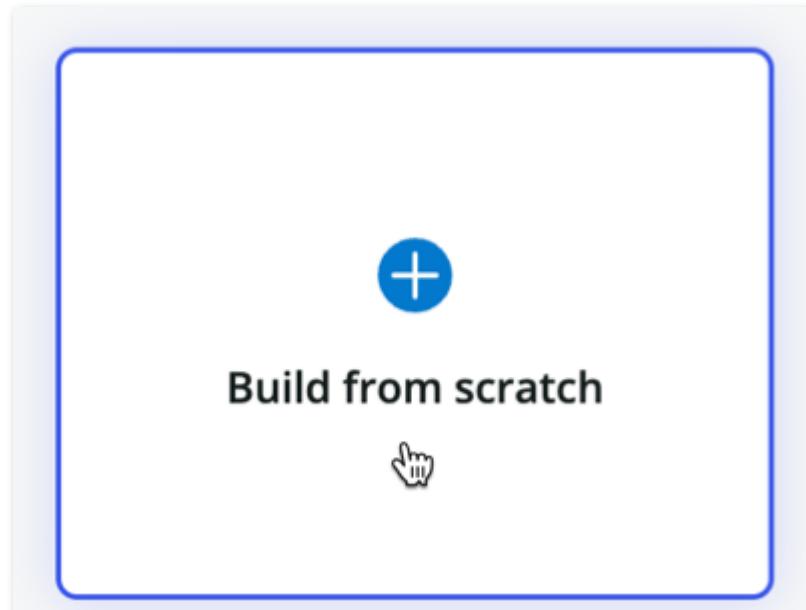
Create decision rules in a table format to simplify decision-making



**Email**

Build an automated email to notify people of a certain event

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.

### Success! Your flow is ready.

You can edit your new flow or choose "Done" to continue building the rest of your app



Flow name

Telework Case Approval

Description

Approve and fulfill new Telework Cases.

**Edit this flow**

**Done**

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.

1. Clique em **Adicionar um gatilho** no canto superior esquerdo da tela do designer de fluxo.



Telework Case Approval

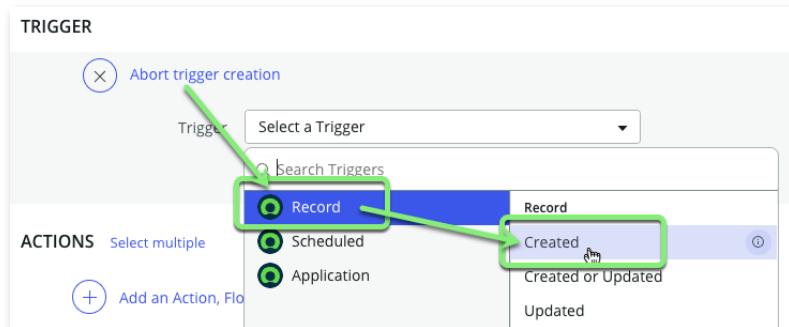
Inactive

TRIGGER

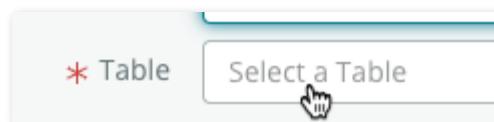


Add a trigger

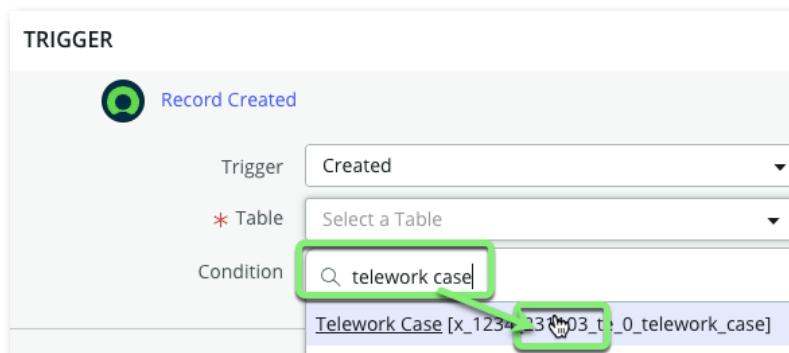
2. Selecione **Criado** na seção Registro.



3. Clique na lista suspensa 'Tabela'.



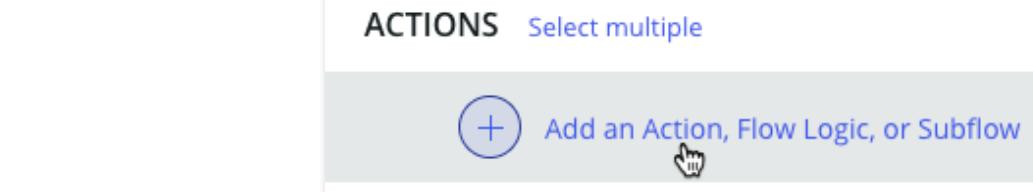
4. Digite **caso de teletrabalho** e clique na tabela **Caso de Teletrabalho**.



5. Clique em **Concluido** para fechar o gatilho.

8. Solicite uma aprovação do gerente do usuário 'Aberto por' com a Ação 'Solicitar Aprovação'.

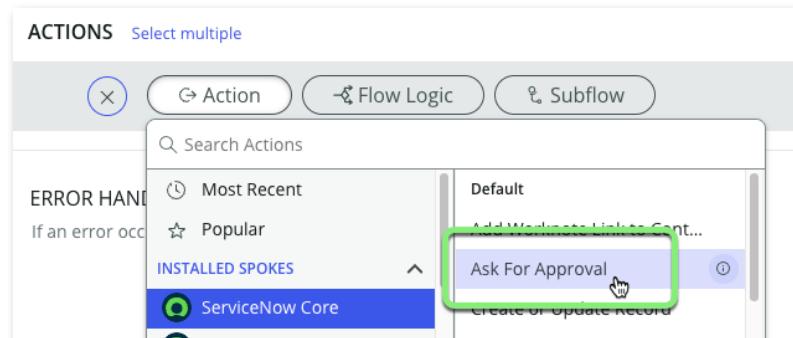
1. Clique em **Adicionar uma Ação, Logica de Fluxo ou Subfluxo**.



2. Clique em **Ação**.

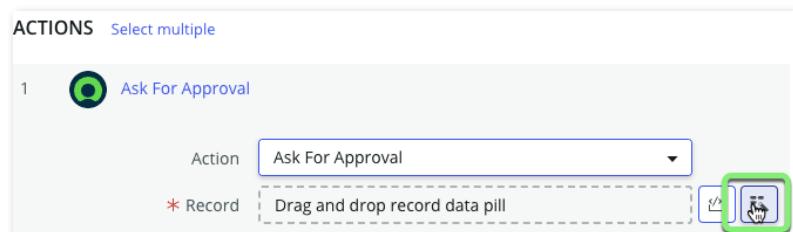


3. Clique em **Solicitar Aprovação**.



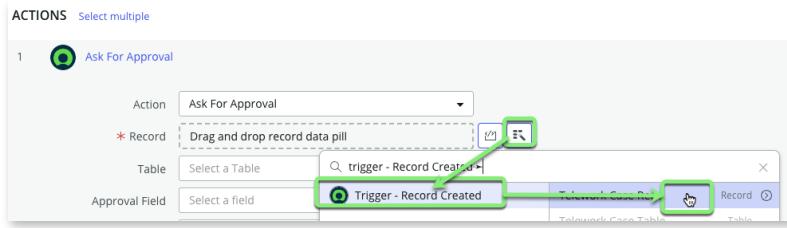
Adicione o registro que o gerente está aprovando.

4. Clique no **Selecionador de Dados**.



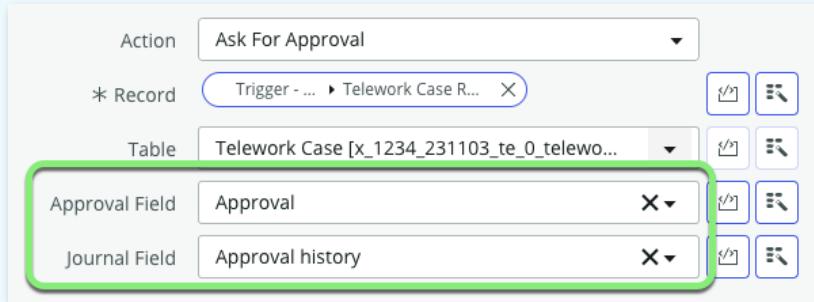
5. Selecione **Gatilho – Registro Criado**.

6. Selecione **Registro de Caso de Teletrabalho**.



## ! INFO

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



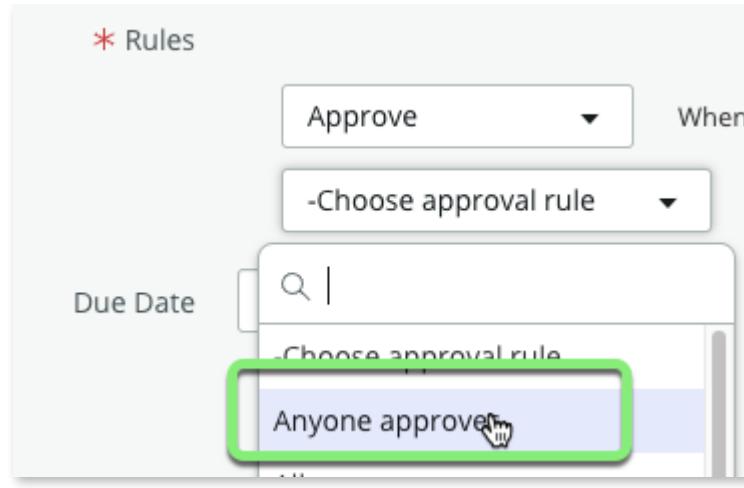
- Isso ocorre porque esses campos já existiam na tabela **Tarefa** da qual estendemos o **Caso de Teletrabalho**.
- **LEMBRE-SE:**
  - Se você estiver rastreando qualquer tipo de trabalho (chamados, solicitações, etc.), é *sempre* uma boa ideia estender da **Tarefa**, a menos que você tenha um bom motivo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

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

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

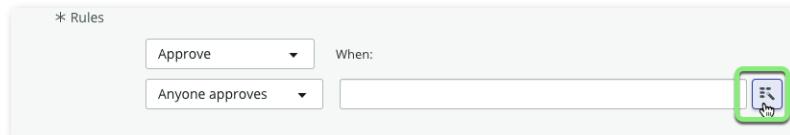


2. Escolha Qualquer um aprova.

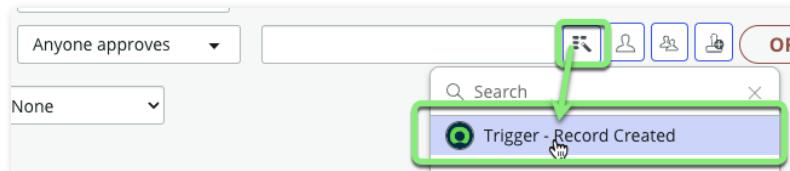


Em seguida, você precisa especificar para quem a aprovação será enviada.

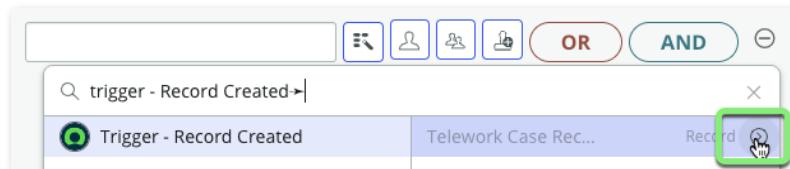
3. Clique no **Selecionador de Dados** para procurar dados no registro 'Telework Case' que acionou este fluxo.



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.

The screenshot shows the 'Case Record' configuration screen. On the right, there is a list of fields: Location (Reference), Made SLA (True/False), Number (String), Opened (Date/Time), and Opened by (Reference). A green arrow points from the 'Opened by' field to a green box highlighting the 'Reference' icon.

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

The screenshot shows the 'Trigger - Record Created' configuration screen. On the right, there is a list of fields: Location (Reference), Made SLA (True/False), Number (String), Opened (Date/Time), Opened by (Reference), Order (Integer), Parent (Reference), and Manager (Reference). A green arrow points from the 'Manager' field to a green box highlighting the 'Reference' icon.

- Clique em **Concluido** para finalizar a configuração da Ação 'Solicitar Aprovação'.

The screenshot shows the 'Rules' configuration screen. It includes sections for 'Approve' (selected), 'When' (Anyone approves), 'Trigger - Recor...', 'OR', 'AND', 'Due Date' (None), and buttons for 'Delete', 'Cancel', and a green box highlighting the 'Done' button.

### **!** INFO

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

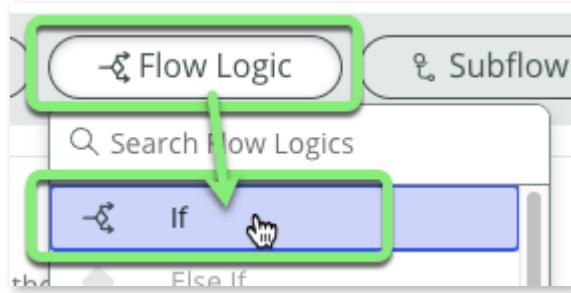
## 10. Adicione a Lógica do Fluxo para *Se o gerente aprovar...*

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

The screenshot shows the 'ACTIONS' configuration screen. It lists one action: 'Ask For Approval'. Below it is a green box highlighting the 'Add an Action, Flow Logic, or Subflow' button.

2. Clique em **Logica de Fluxo**.

3. Clique em **Se**.



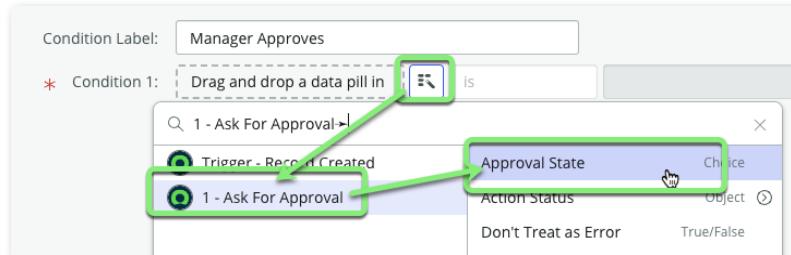
4. No campo **Rótulo da Condição** digite "Gerente aprova".



5. Clique no **Selecionador de Dados** ao lado de 'Condição 1'.

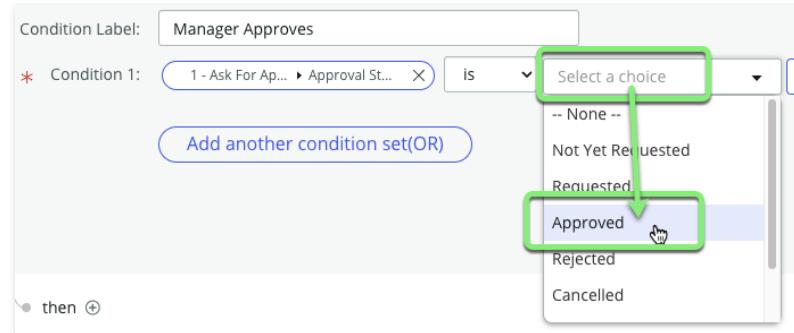
6. Clique em **1 - Solicitar Aprovação**.

7. Clique em **Estado da Aprovação**.



8. Clique no menu suspenso 'Selecionar uma opção'.

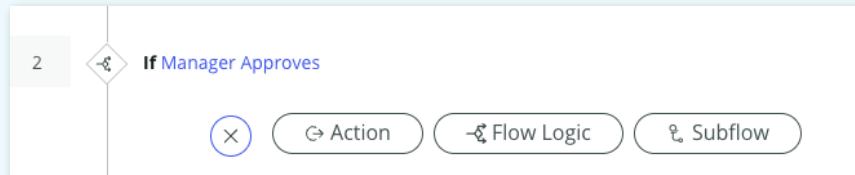
9. Clique em 'Aprovado'.



10. Clique em **Concluido**.

### ! 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.

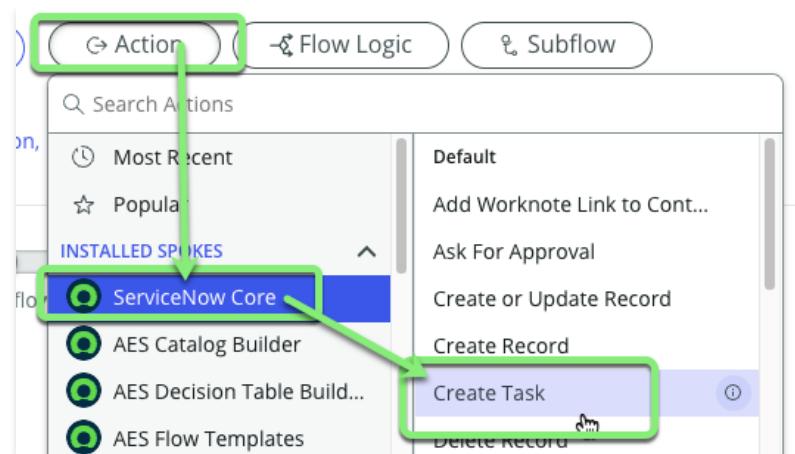
Em seguida, se o gerente aprovar, uma tarefa deve ser enviada ao IT para configurar o acesso VPN para a pessoa.

### 11. Adicione a Ação Criar Tarefa.

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



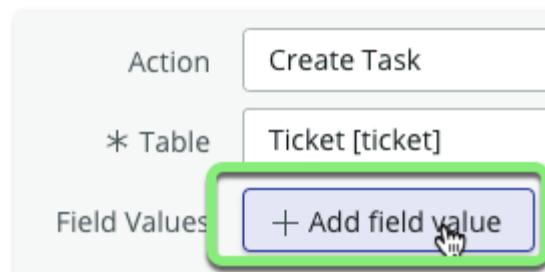
2. Selecione **Ação > ServiceNow Core > Criar Tarefa**.



3. Para Tabela, selecione "Ticket".

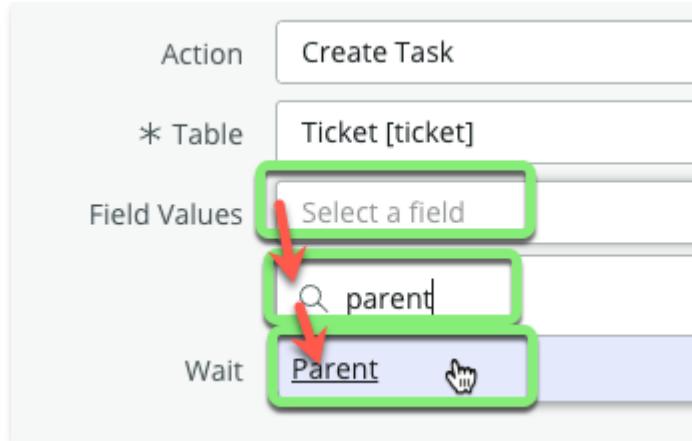


4. Clique em Adicionar um valor de campo.



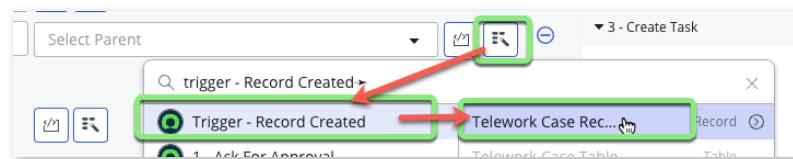
5. Clique em 'Selecionar um campo'.

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.

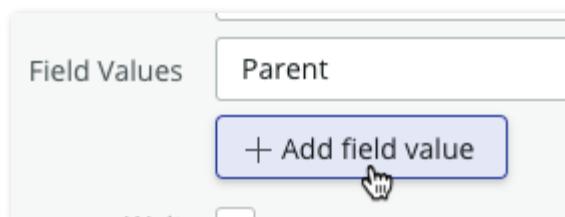
7. Clique no **Selecionador de Dados**.
8. Selecione **Gatilho - Registro criado > Registro do Caso de Teletrabalho**.



**Resultado:**



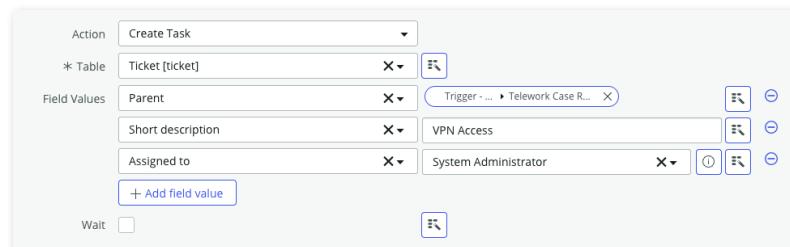
9. Clique em **+ Adicionar valor de campo** e adicione dois outros campos:



Nome do Campo	Valor do Campo
Descrição curta	Acesso VPN

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

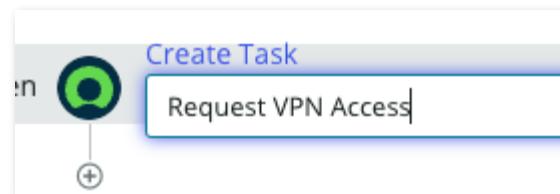
10. Se os Valores dos Campos estiverem como abaixo, clique em **Concluido**.



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



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



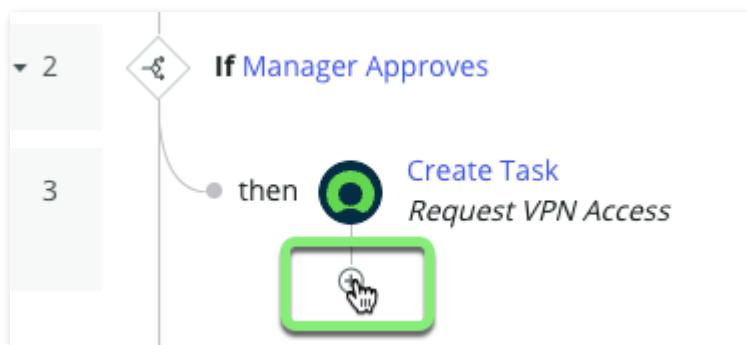
Adicionar Anotações torna o Fluxo mais fácil de ler.



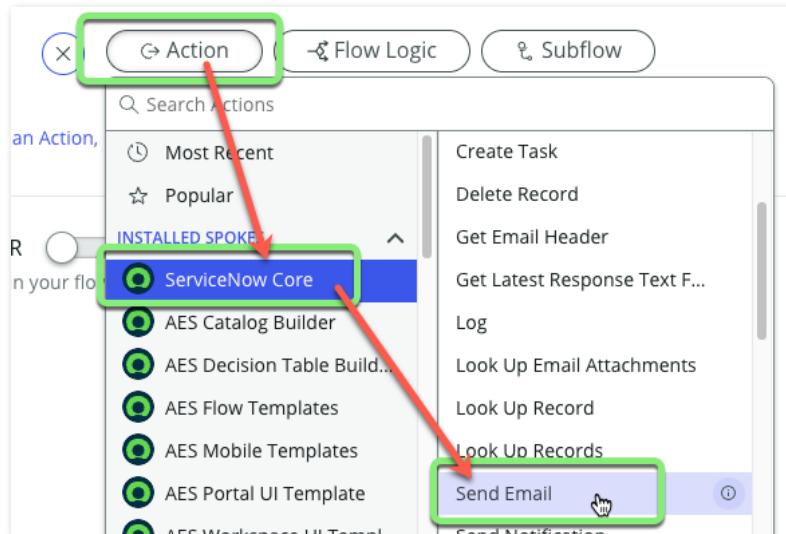
Envie um e-mail para o usuário 'Opened by' e informe-o de que sua solicitação de Teletrabalho foi aprovada.

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

- Clique em  $\oplus$  sob Criar Tarefa.



- Selecione Ação > ServiceNow Core > Enviar Email.



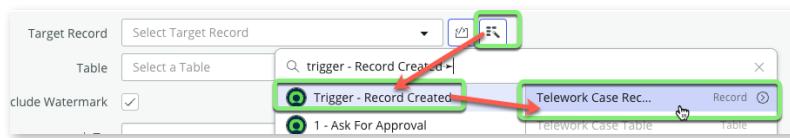
- Clique no botão Adicionar Anotação.

- Digite Notificar Aberto Por no campo e pressione ENTER.

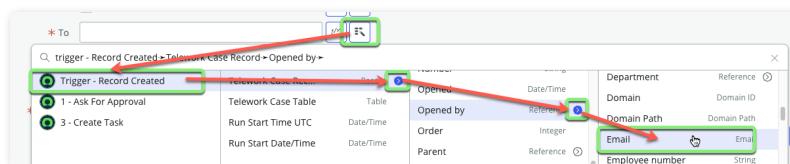


Os e-mails precisam estar associados a um registro alvo para rastreamento.

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



7. Clique no **Selecionador 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'.

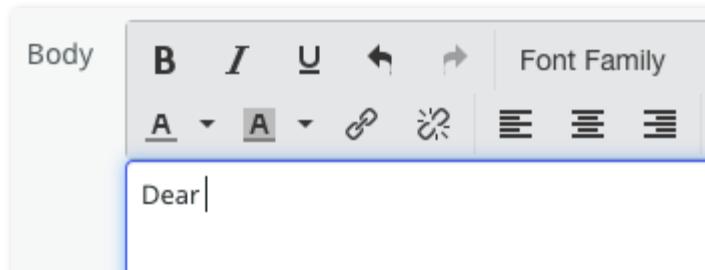


12. Para o **Assunto**, insira:

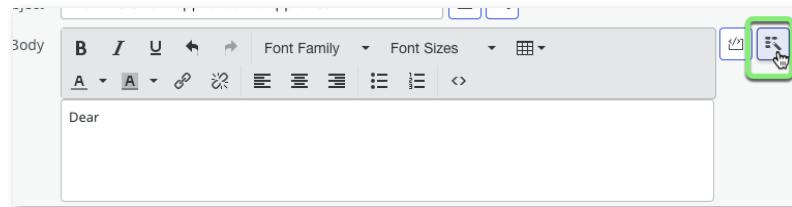
Sua solicitação de Teletrabalho foi aprovada

Defina o Corpo do e-mail.

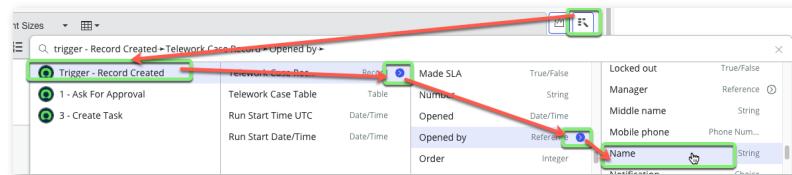
13. No campo **Corpo**, digite **Caro** (*Certifique-se de incluir o espaço extra no final*).



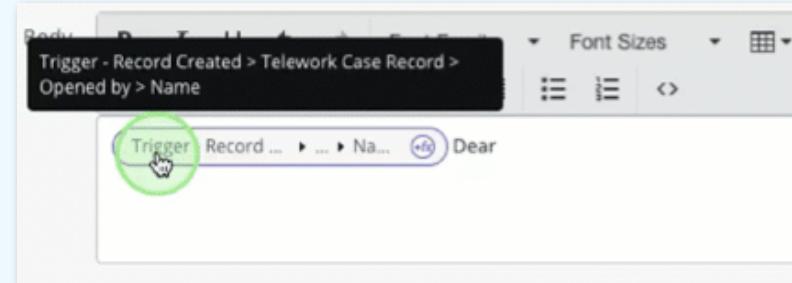
14. Clique no **Selecionador de Dados** à direita do campo **Corpo**.



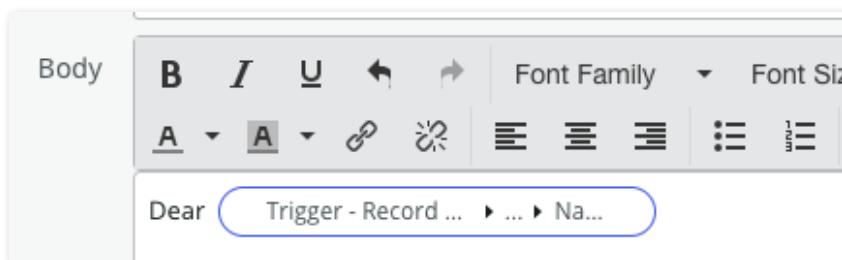
15. Navegue até e clique no campo **Gatilho - Registro Criado > Registro do Caso de Teletrabalho >> Opened by >> Nome**.



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

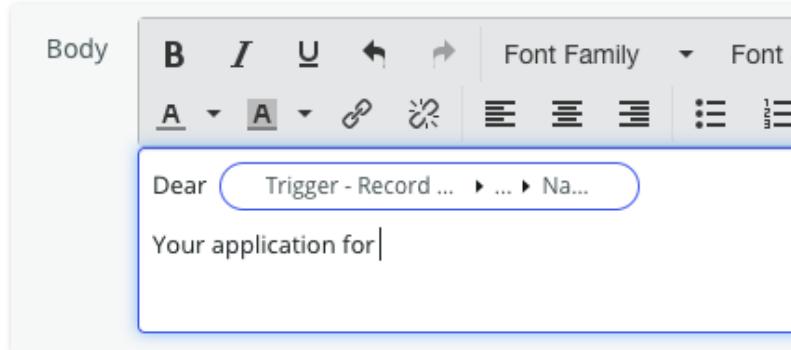


## RESULTADO:

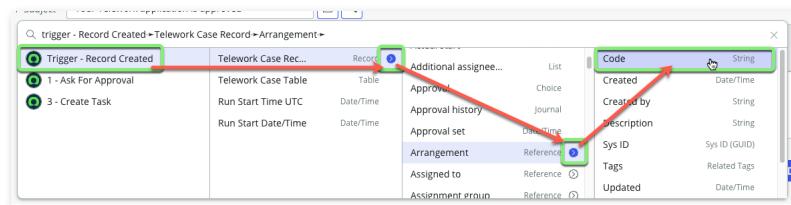


16. No campo **Corpo**, pressione Enter para mover o cursor para a próxima linha.

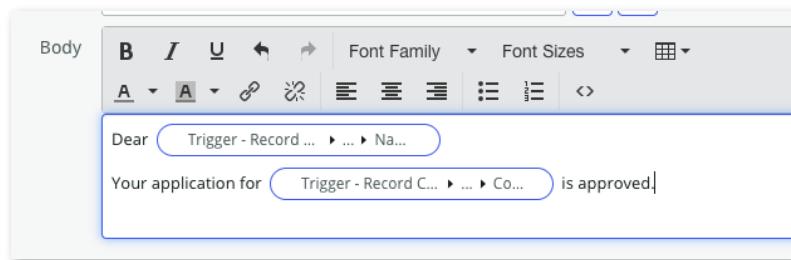
17. Digite Sua solicitação para (Certifique-se de incluir o espaço extra no final).



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 **Concluido**.

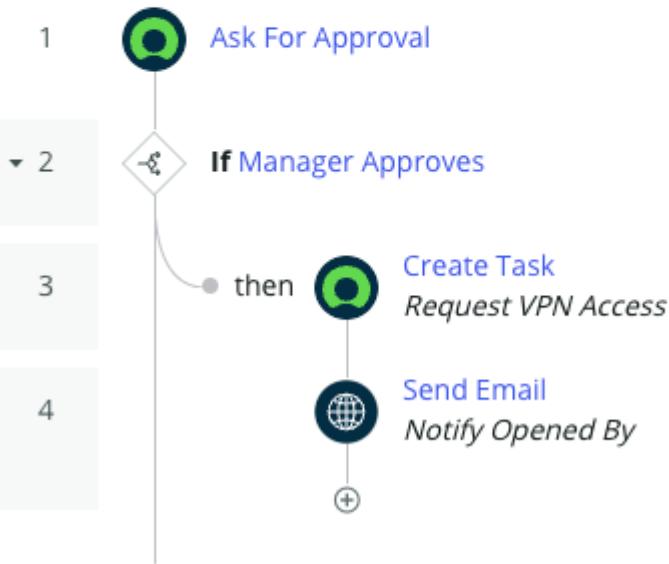
13. Seu fluxo deve se parecer com isso:

## TRIGGER

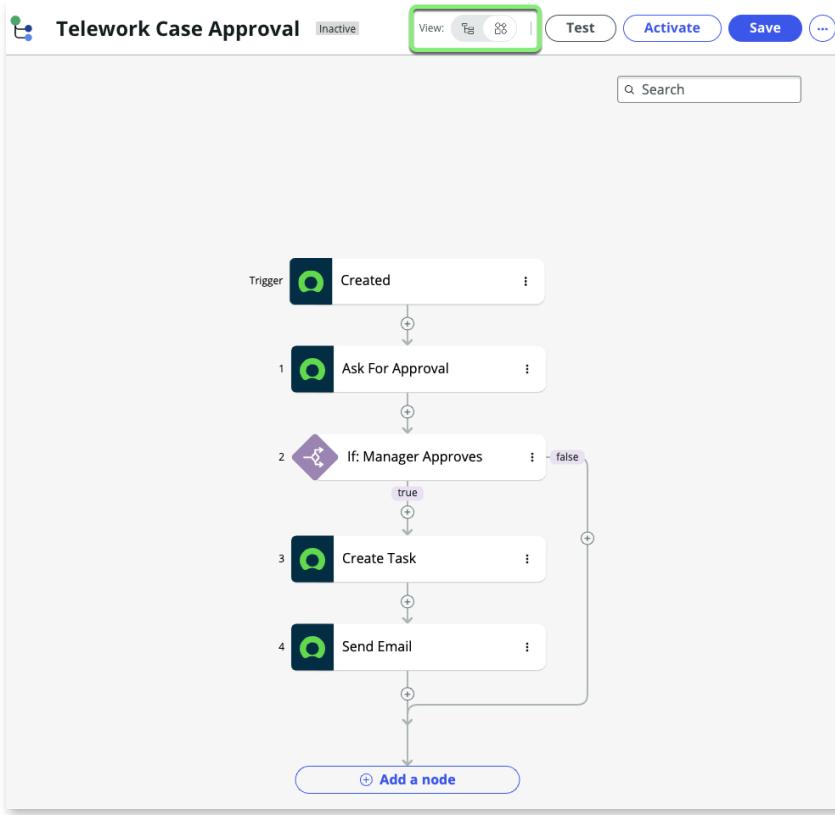


Telework Case Created

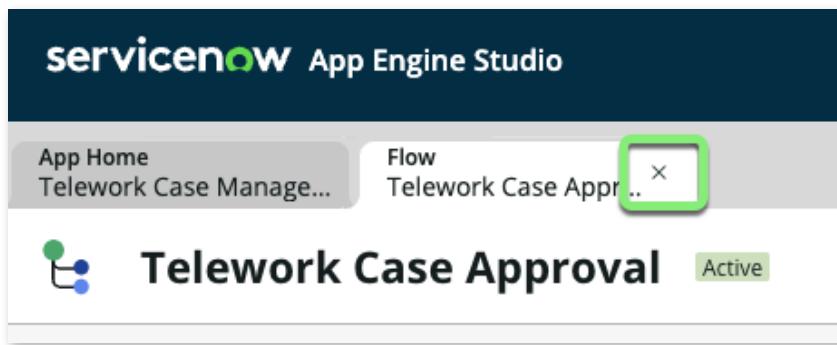
## ACTIONS Select multiple



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.



## Recapitação 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

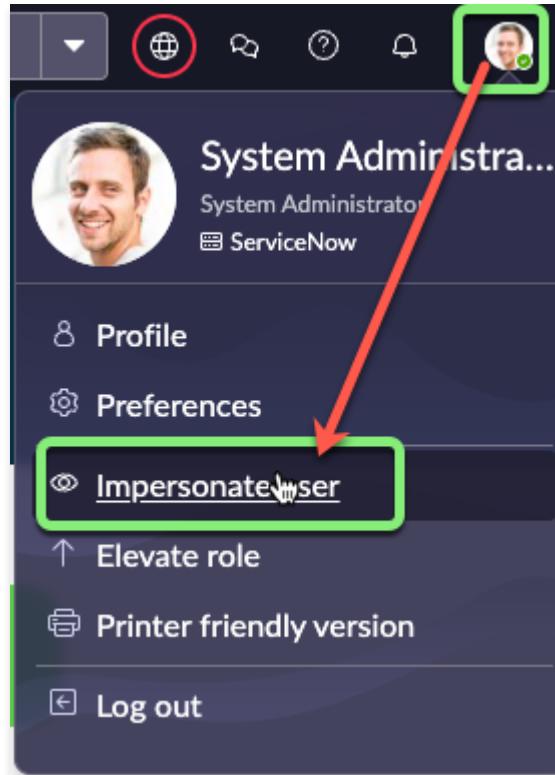
1. Vá para a guia do navegador que diz 'Home - Creator Workshops'.



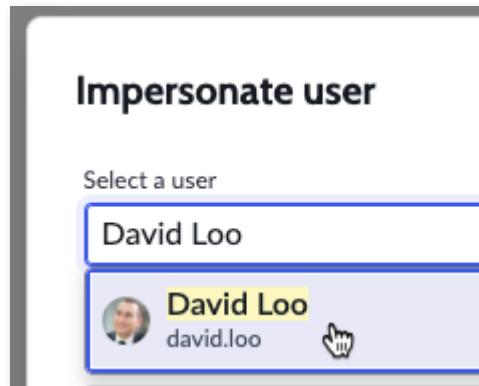
2. Clique na foto do avatar no canto superior direito da página.

3. Impersonate 'David Loo'.

1. Selecione **Impersonate User**.



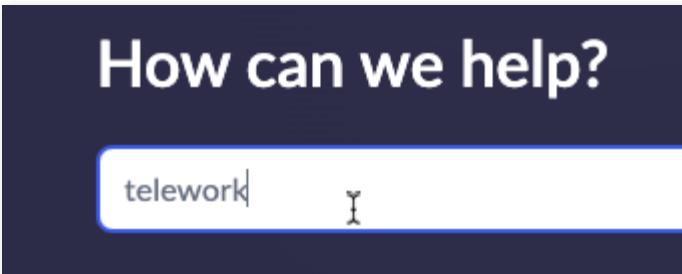
2. Procure por **David Loo** e clique em seu nome nos resultados da pesquisa.



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.



7. Clique em **Apply for Telework** nos resultados da pesquisa.



8. 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**.

**Submit**



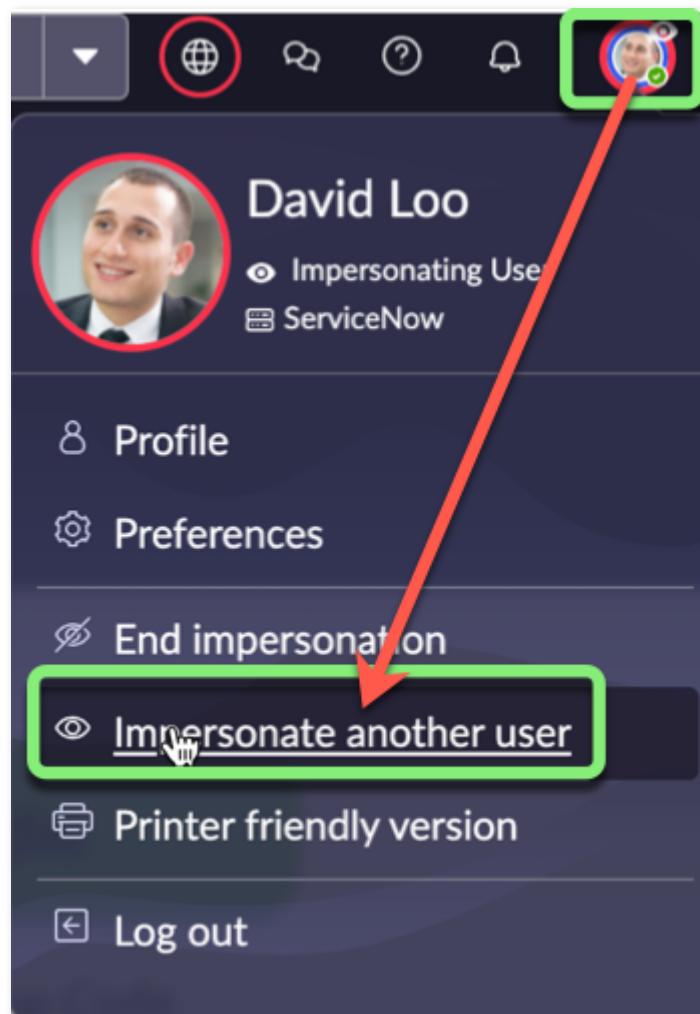
- Vá para a guia do navegador que diz 'Home - Creator Workshops'.



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

- Impersonate 'Bud Richman'.

- Clique em **Impersonate another user**.



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

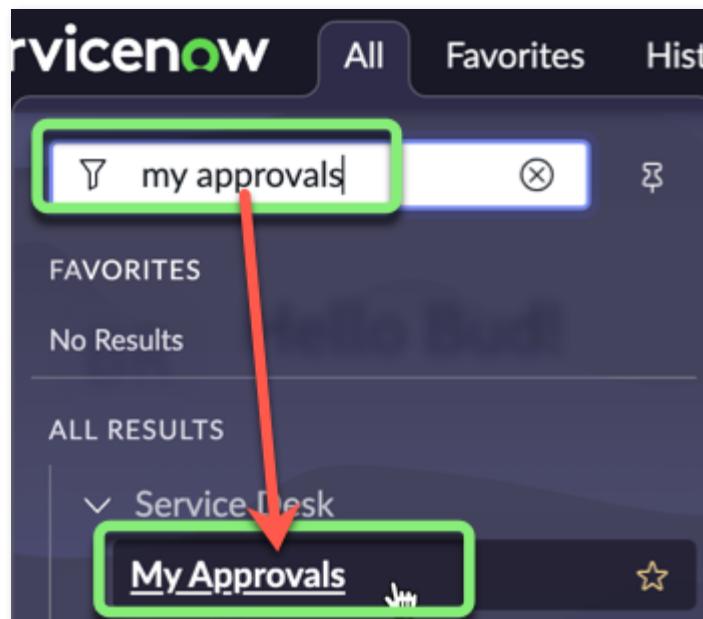


3. Clique em **Impersonate User**.

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

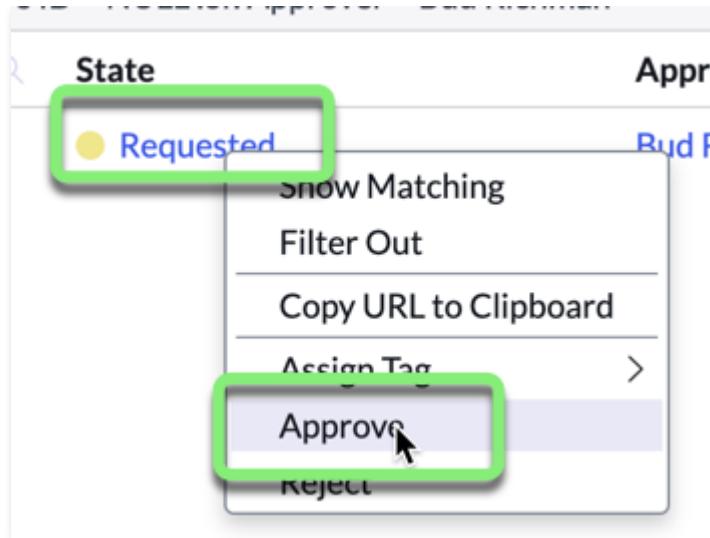
12. Como Bud, aprove a solicitação de Caso de Teletrabalho de David.

1. No menu **All**, pesquise e selecione **My Approvals**.



2. Clique com o botão direito em **Requested**.

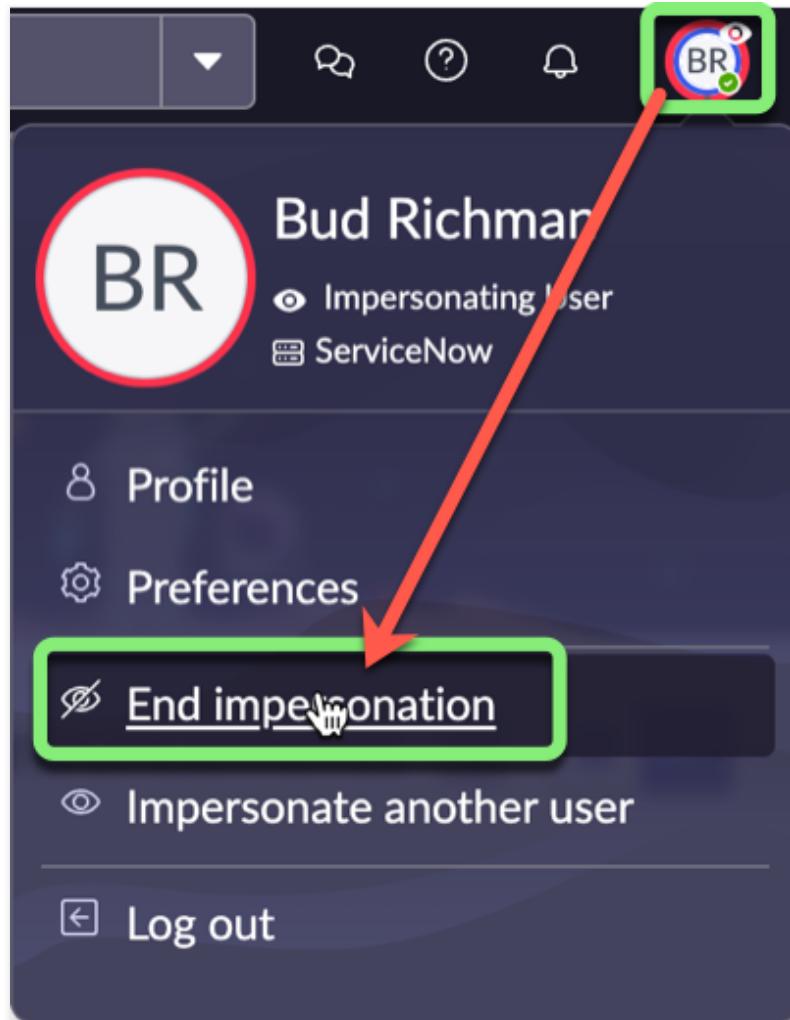
3. Selecione **Approve**.



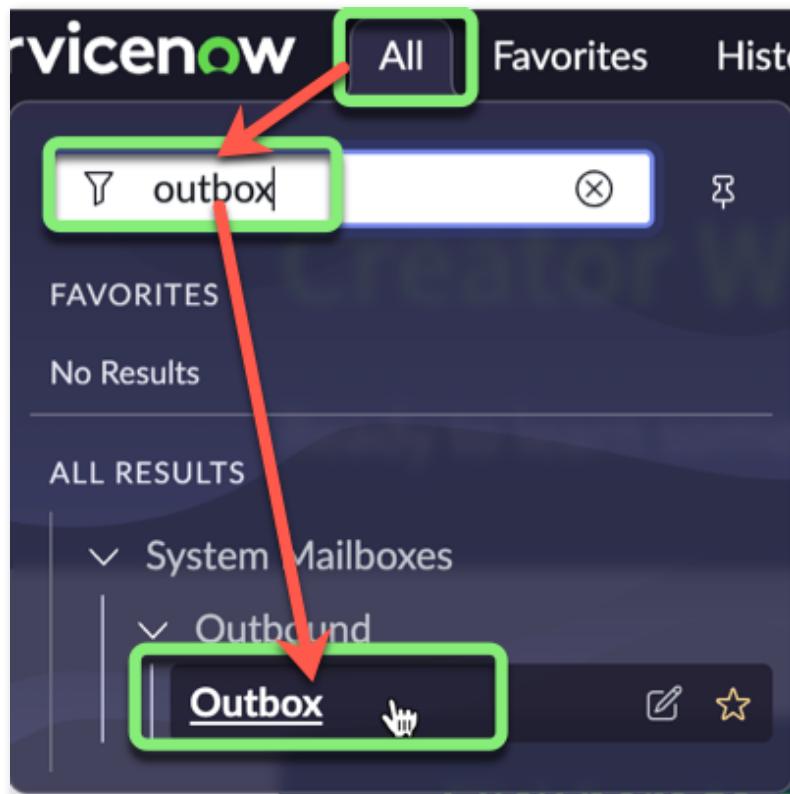
Lembre-se de que no Fluxo, um e-mail deve ser enviado para o usuário **Opened by** após a aprovação do gerente.

**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

Created ▾

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](mailto:david.loo@example.com).

All > Mailbox = Outbox > Created on Today

Created ▾

Recipients

Subject

Search

2023-11-03 22:07:38

david.loo@example.com

Your Telework application is approved

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

Related Links

Preview Email

Email Log Email Attach

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

### Preview Email

Dear David Loo

Your application for Situational Telework is approved.

Ref:MSG0000457\_rTqHNtCY8BJZr47uUzzU

### 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.

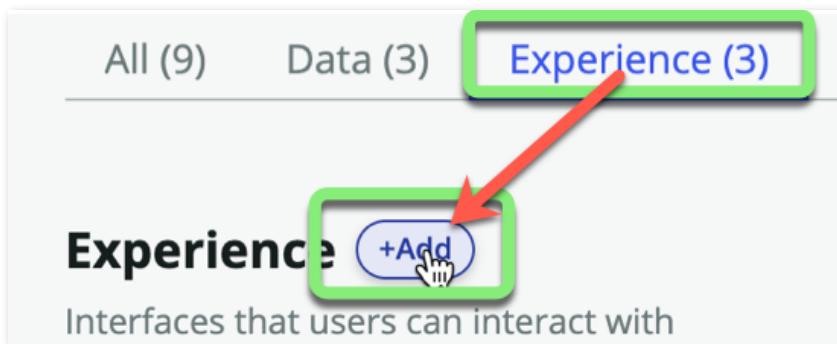
## Instruções

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.

## ADD EXPERIENCE

### What type of experience do you want to add to your application?

Select an experience to learn more about the interface and what it can do for your users.

The image shows three cards side-by-side, each with a screenshot of a software interface and a brief description:

- Workspace**: A workspace helps users manage and fulfill requests sent to them.
- Standard catalog item**: People can add ways to request a good or service.
- Record producer**: People can create records using a catalog item.

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

### A workspace helps users manage and fulfill requests sent to them.

The screenshot shows a ServiceNow workspace interface for a case record. The top navigation bar includes 'now.', 'List', 'CS0001088', and a '+' button. Below the bar, there's a 'Details' section with a summary message: 'Upgrade to new router not successful'. It shows the case is 'Open' with priority '2-High' and assigned to 'John Jason'. The 'Contact' section lists 'George Warren' as the network administrator. The 'Timeline' section shows a timeline with several tasks and a progress bar. The main content area displays the 'Case' details, including the case number, opened date, and priority. On the right, there's a 'Compose' panel for comments and a 'Related Search Results' panel showing a search for 'Router blinking after heat...'. A blue 'Begin' button is located at the bottom right of the workspace.

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\_1234\_231103\_te\_0.user ✖

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

Primary table \* ⓘ  
Telework Case

Secondary tables ⓘ

Justification ✖ Arrangement ✖

**Continue**

**CREATE EXPERIENCE**

**Sit tight while we create this experience**

This may take a few seconds...



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

**Success! Your experience has been created**



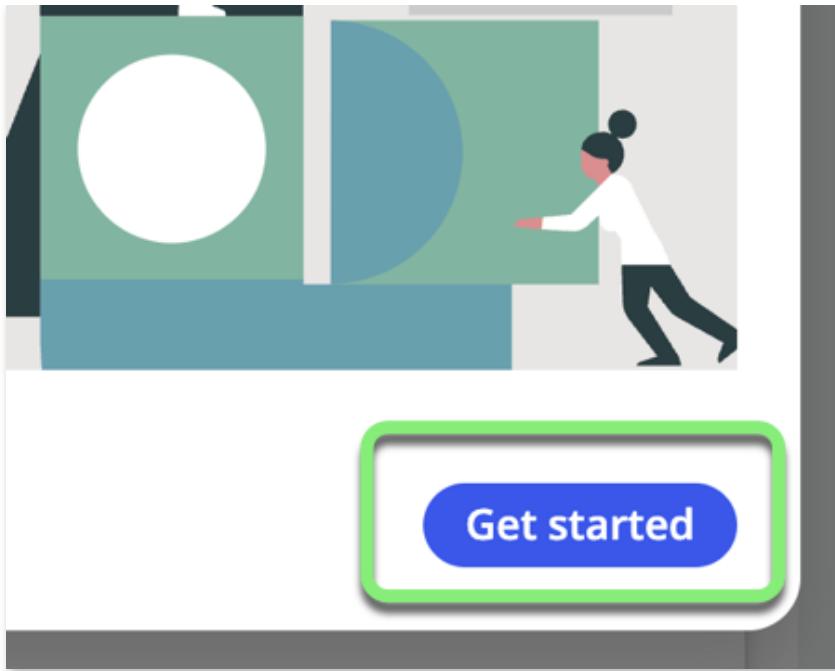
Name

Telework

**Edit**

**Done**

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



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.

A screenshot of the App Engine Studio workspace builder interface. The left sidebar shows 'Telework' selected. The main area has a title 'Telework' with tabs for 'List' and 'Analytics'. Below the title, there's a section titled 'Happening now' with three cards: 'My Tasks' (0), 'Unassigned Tasks' (18, updated at 03:47 PM), and 'Critical Tasks' (2, updated at 03:47 PM). To the right, there's a 'Home settings' panel with a note about high-level information for records and a link to 'Open in UI Builder'. At the bottom, there's a section titled 'My Work' with a note about last refresh and a table header for 'Priority', 'Opened by', 'Arrangement', 'Reason', and 'Days per week'. A message at the bottom says 'No records to display.'

**ⓘ 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.

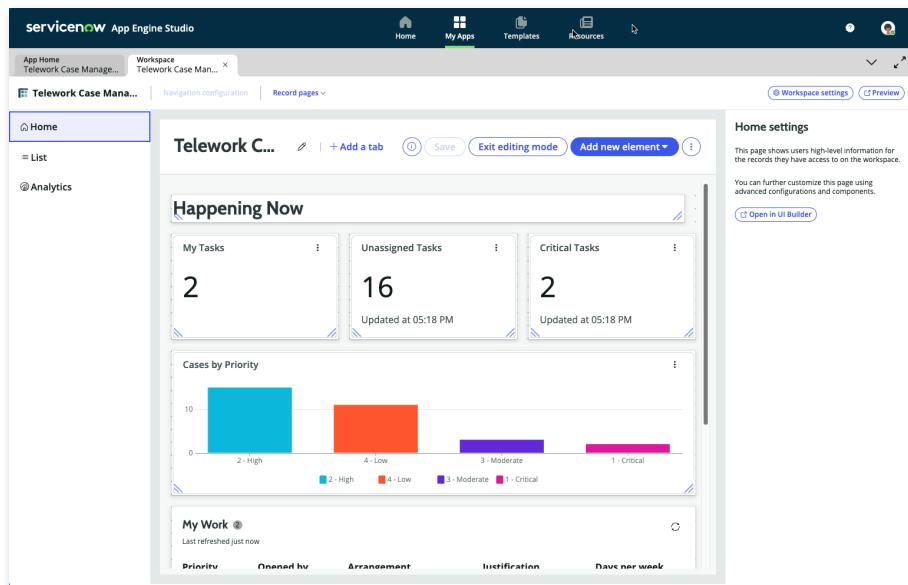
# 4.2 Configurar as Listas do Workspace

## Visão Geral

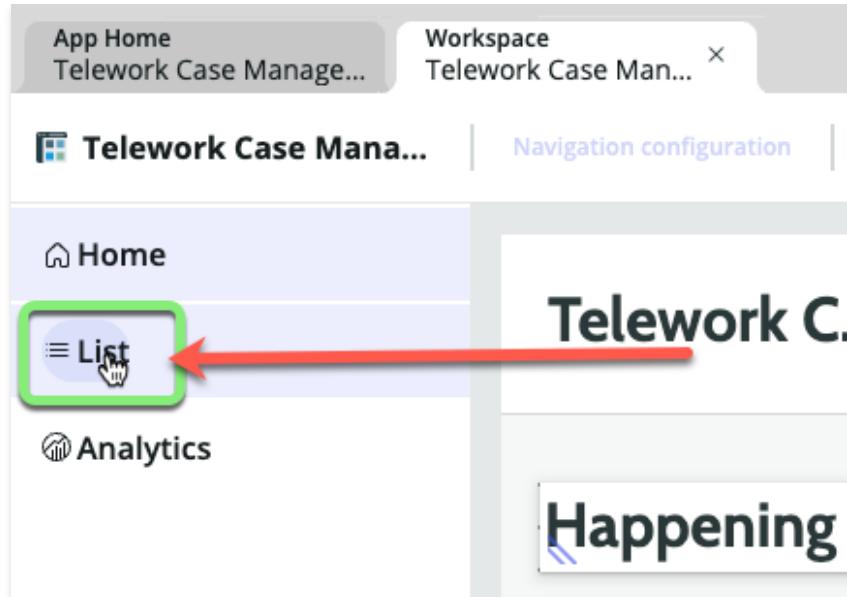
Muito já foi pré-configurado no Workspace, mas a equipe de Amanda ainda tem algumas coisas que gostariam de alterar antes de colocá-lo em operação.

## Instruções

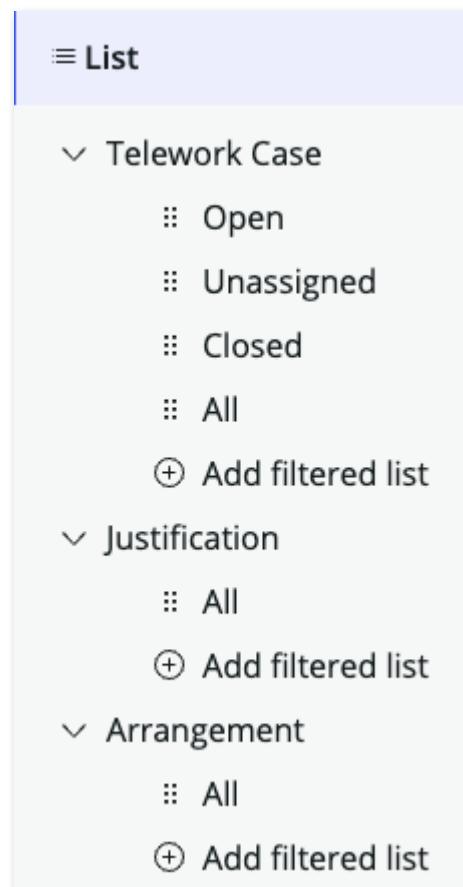
Você deve estar na seção Home do Workspace Builder.



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

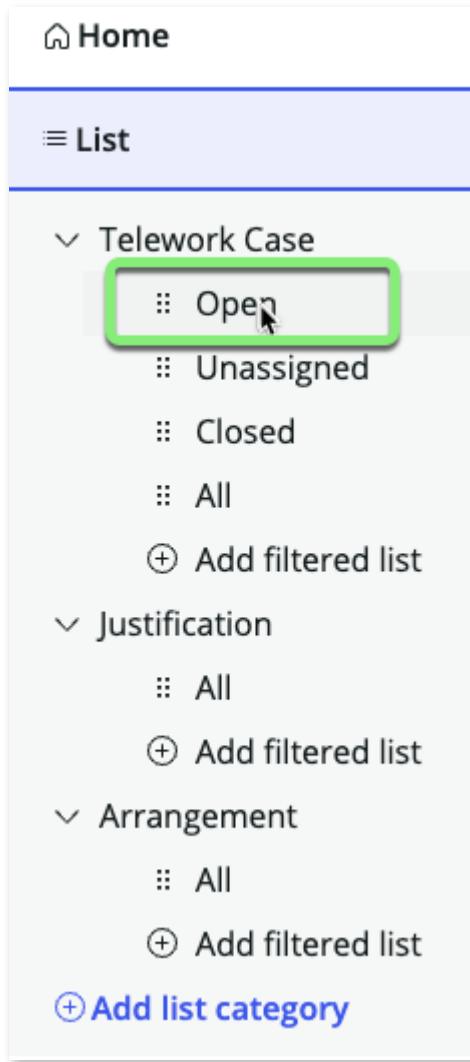


O Workspace Builder fez um ótimo trabalho organizando o menu List para o workspace de Telework Case.



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 (31)						
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.

Table \*

Telework Case

Activate list

Configurations

[Manage columns](#)

▼ Apply conditions

User access

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

Available columns

C	number
<input type="button" value="&gt;"/>	Number
	Effective number

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

The screenshot shows a user interface for selecting columns. On the left, under 'Available columns', there is a search bar and 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. On the right, under 'Selected columns', there is a list of items: 'Priority', 'Opened by', 'Justification', 'Days per week', 'Short description', and 'State'. A tooltip above the 'Selected columns' list says 'Move the selected row in the available column to the selected column'. A green square highlights the circular icon with a hand cursor located between the two lists.

- 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 again. The items are: 'Days per week', 'Short description', 'State', 'Assigned to', 'Opened', 'Description', and 'Number'. A red arrow points from the bottom of the previous screenshot towards the top of this list. A green square highlights the circular icon with a hand cursor next to the 'Number' item, indicating it is being moved.

Selected columns

⋮ Number	X
⋮ Priority	X
⋮ Opened by	X
⋮ Arrangement	X
⋮ Justification	X

8. Remova as linhas:

- Arrangement
- Justification
- Days per week

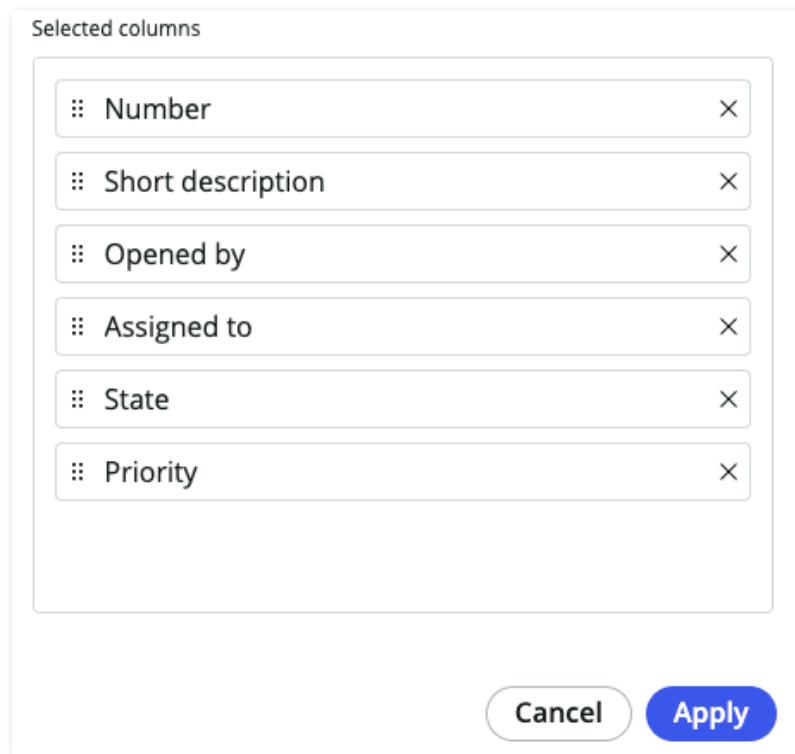
Selected columns

⋮ Number	X
⋮ Priority	X
⋮ Opened by	X
⋮ Arrangement	X
⋮ Justification	X
⋮ Days per week	X
⋮ Short description	X

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

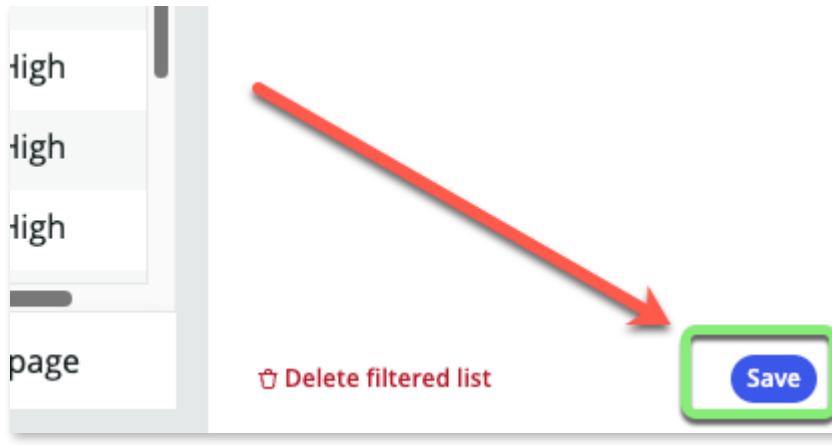
- Number
- Short Description

- Opened by
- Assigned to
- State
- Priority

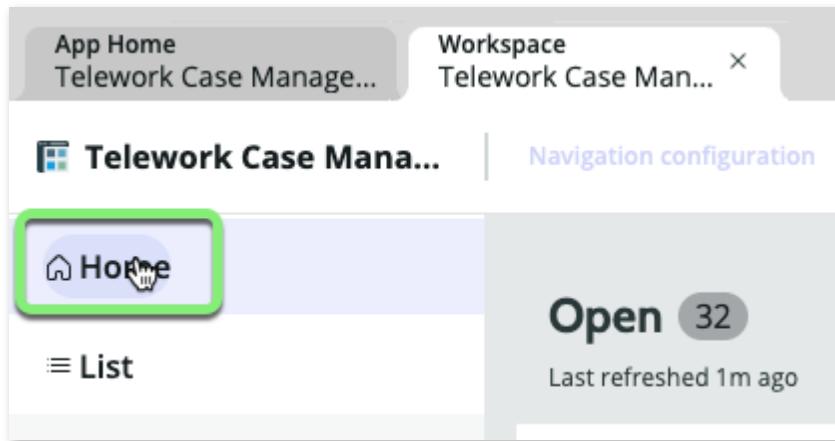


10. Clique em **Apply**.

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

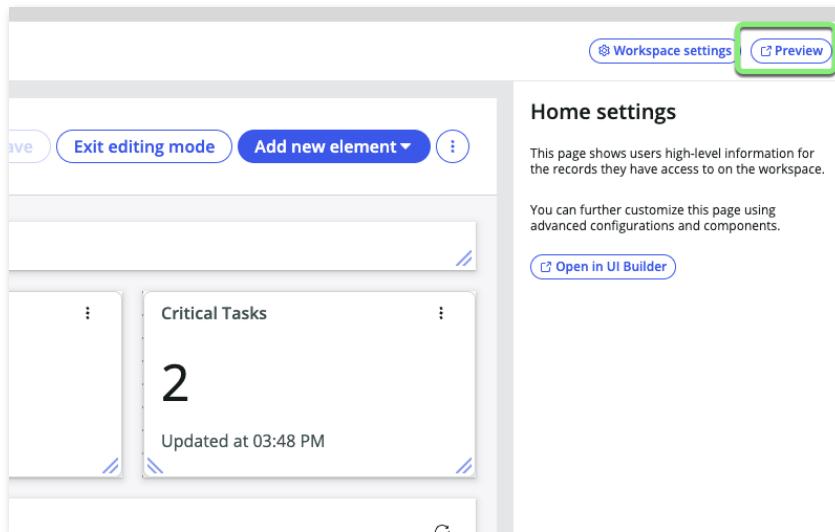
## Visão Geral

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

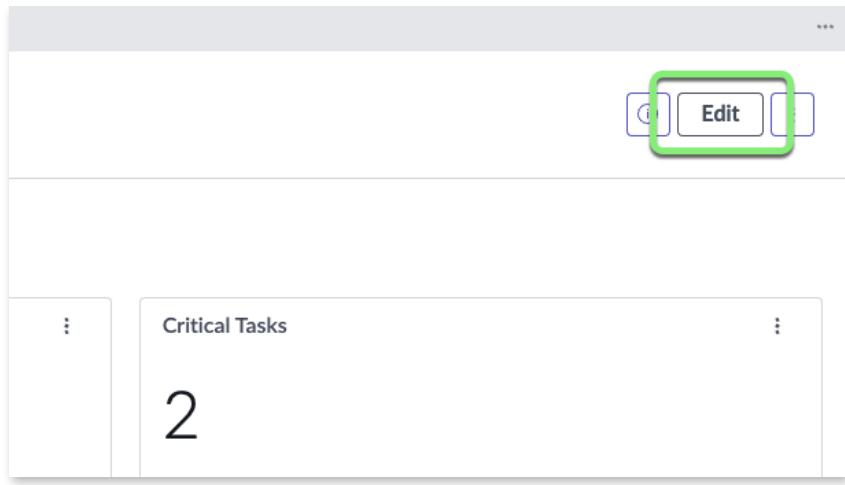
Neste exercício, você abrirá a Experiência do Workspace e configurará o dashboard principal para ajudar nisso.

## Instruções

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

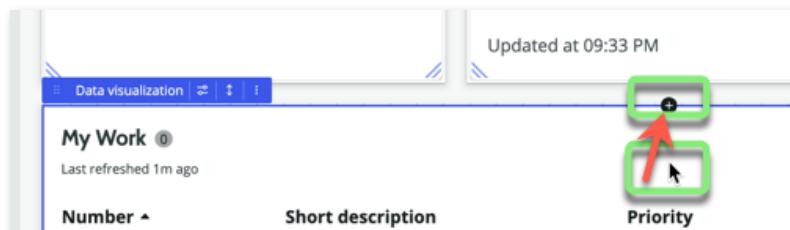


2. Entre no Modo de Edição clicando no botão **Edit**.

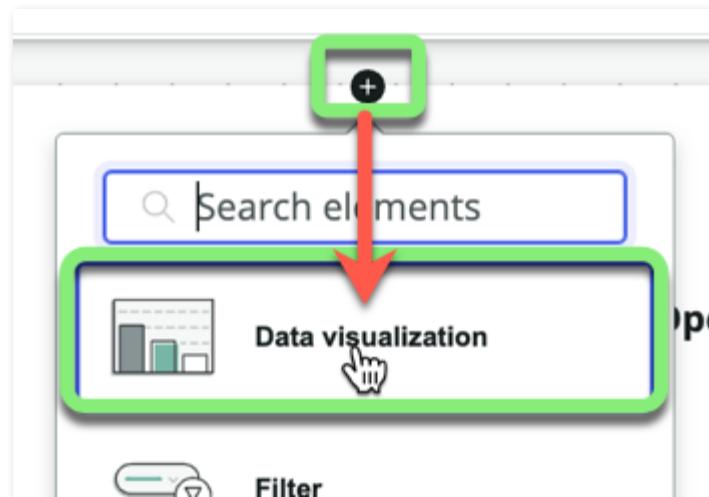


Adicione uma nova Visualização de Dados de um gráfico de barras verticais mostrando os Telework Cases por Prioridade.

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**.

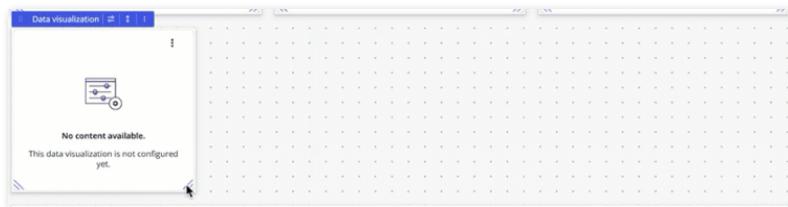
## Add Visualization



New Visualization

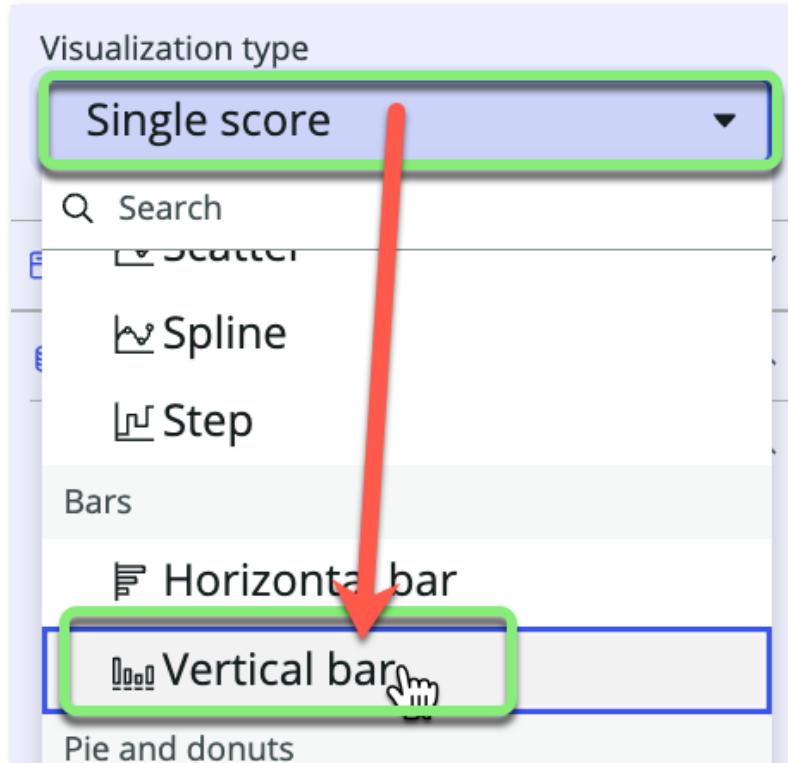
Start a new Visualization from scratch with

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



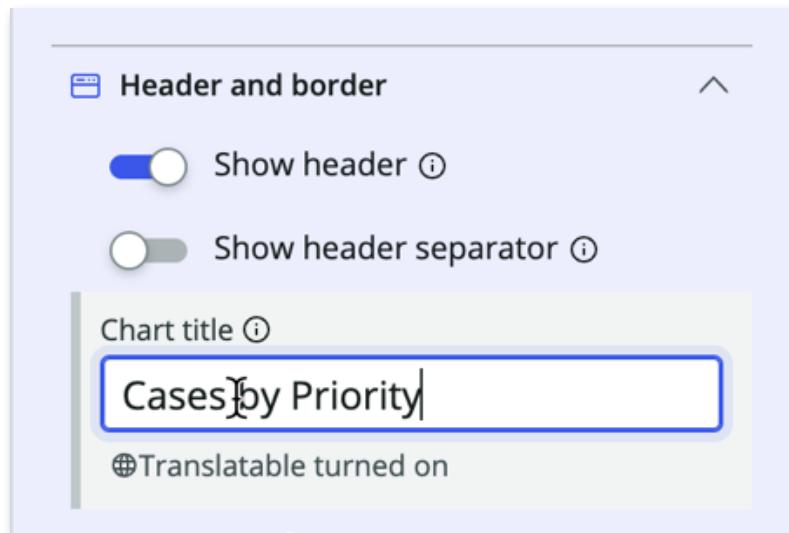
4. Configure o tipo de Visualização.

1. Clique no menu suspenso **Visualization type**.
2. Role para baixo e clique em **Vertical bar**.



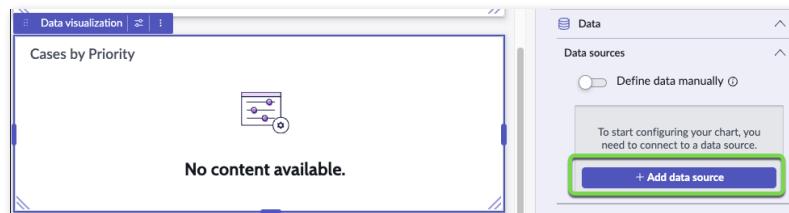
## 5. Defina o Título do Gráfico.

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**.

Add data source

Select a source ⓘ

Selected table: Telework C

Q telework case

Tables

Telework Case [x] \_telework\_case]

Telework Case Data Mapping [x\_snc\_11000000\_ibub]

Filters

Predefined conditions

We couldn't find any predefined conditions

+ 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.

State

is one of

Pending X Open X

Work in Progress X

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)

Cancel

Add this source

7. Defina o agrupamento da visualização de dados.

1. Na seção Data >> Group by,

**Configuration**

Visualization type  
Vertical bar

Header and border

Data

Data sources

Define data manually

Telework Case

+ Add data source

Metric

COUNT  
Telework Case

Format values + Add

Group by

Edit group by

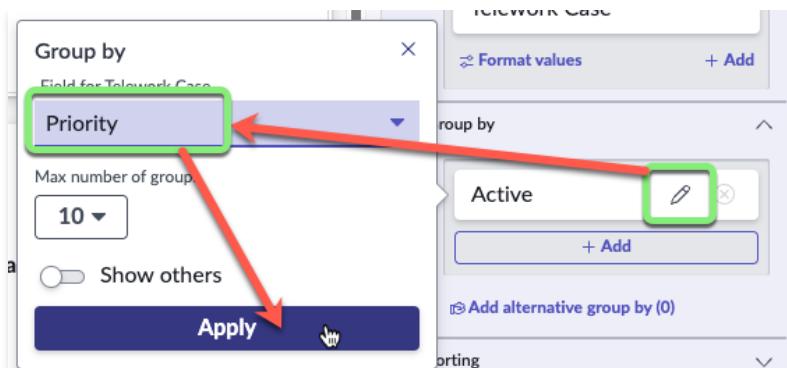
Active

+ Add

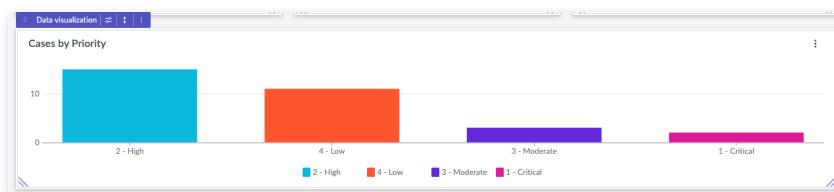
Add alternative group by (0)

The screenshot shows the 'Configuration' dialog box with several sections: 'Visualization type' set to 'Vertical bar', 'Header and border', 'Data' (which is selected and highlighted with a blue border), 'Data sources' (with a manual definition toggle and a 'Telework Case' entry), 'Metric' (showing a COUNT metric for 'Telework Case'), and 'Group by' (containing an 'Active' entry). A green box highlights the 'Group by' section, specifically the 'Active' entry, which has a pencil icon next to it.

2. Clique no ícone de lápis ao lado de **Active**.
3. Defina **Priority** para o Group by.
4. Clique em **Apply**.

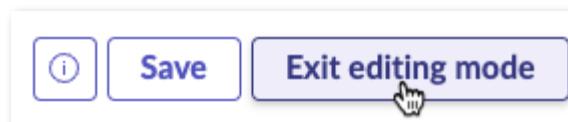


## RESULTADO

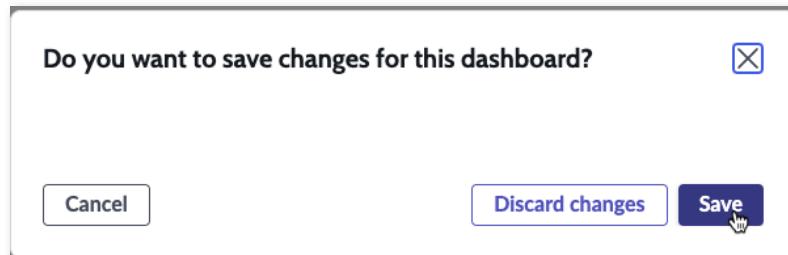


## 8. Salve as alterações no dashboard.

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



- Clique em **Save**.



Seu workspace deve se parecer com a imagem abaixo.

The screenshot shows the ServiceNow interface for 'Telework Case Management'. At the top, there's a navigation bar with 'servicenow' logo, 'All', 'Favorites', 'History', and a search bar. Below the header, the title 'Telework Case Management' is displayed with a dropdown arrow. On the left, there's a sidebar with icons for home, recent items, and a three-dot menu. The main content area is titled 'Happening Now' and contains three summary cards: 'My Tasks' (0), 'Unassigned Tasks' (18, updated at 03:29 PM), and 'Critical Tasks' (2, updated at 03:29 PM). Below these is a chart titled 'Cases by Priority' showing the count of cases for each priority level: High (blue), Low (orange), Moderate (purple), and Critical (pink). The chart indicates approximately 10 cases for High, 8 for Low, 2 for Moderate, and 1 for Critical. Underneath the chart is a section titled 'My Work' with a subtitle 'Last refreshed 19m ago'. It includes a table with columns: 'Number', 'Short description', 'Priority', 'Opened by', and 'Arrangement'. The table is currently empty.

## 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

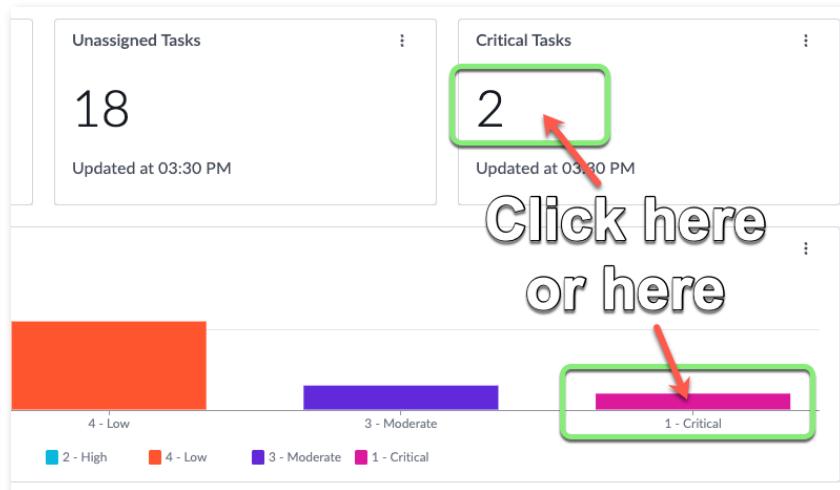
Neste exercício, você aprenderá algumas habilidades de navegação para se movimentar pelo Workspace.

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'.



NOTE

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

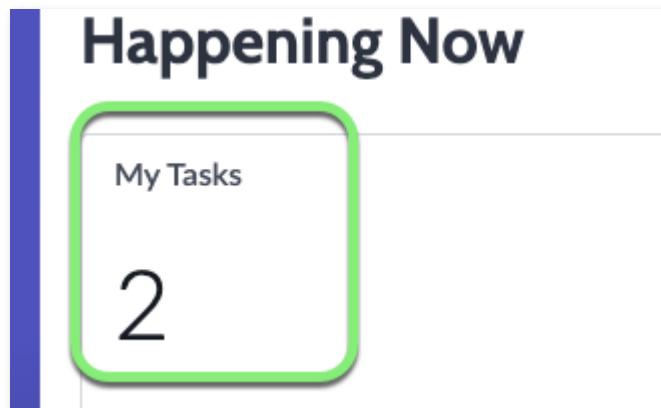
2. Atribua as Tarefas Críticas a você mesmo.

1. Selecione todas as linhas.

2. Clique na seta suspensa ao lado de **Edit**.
3. Selecione **Assign to me**.
4. Feche a aba.

The screenshot shows a table titled "Critical Tasks" with two rows of data. The columns are: Number, Short description, Priority, Opened by, and Arrangement. Row 1: TEL0001001, Situational Telework Request, 1 - Critical, Billie Cowley, Situational Telework. Row 2: TEL0001002, Remote Telework Request, 1 - Critical, Cherie Fuhr, Remote Telework. The "Edit (2)" button is highlighted with a green circle and number 2. A dropdown menu is open over it, showing "Assign to me" with a green circle and number 3. The top right corner of the window has a green circle and number 4.

A My Tasks Data Visualization deve agora ser 2.



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

The screenshot shows a table titled "My Work" with two rows of data. The columns are: Number, Short description, Priority, Opened by, and Arrangement. Row 1: TEL0001001, Situational Telework Request, 1 - Critical, Billie Cowley, Situational Telework. Row 2: TEL0001002, Remote Telework Request, 1 - Critical, Cherie Fuhr, Remote Telework. The "Refresh List" button is highlighted with a green circle and number 2.

## Atribuição em Massa

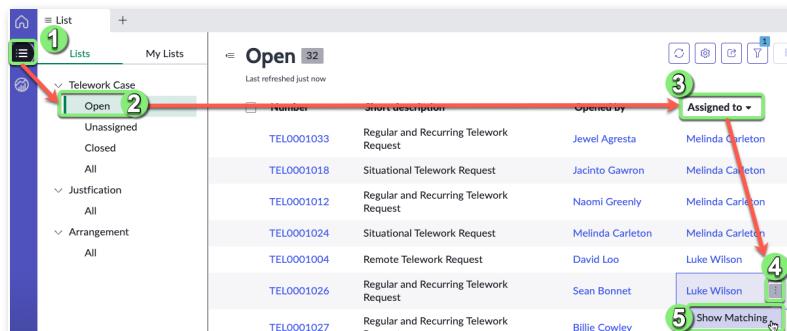
Agora vamos ver como lidar com uma emergência !.

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".



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**.

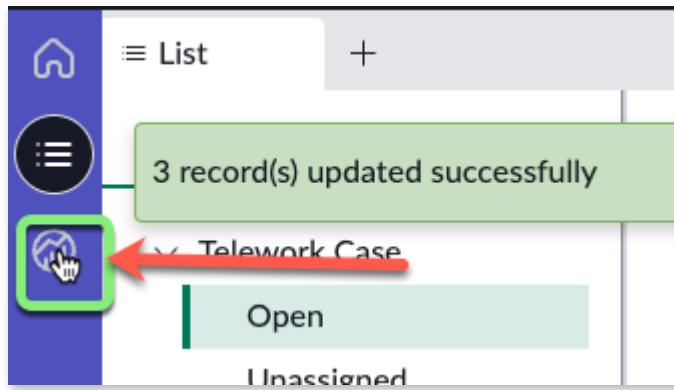
The screenshot shows the 'Edit items' screen for three telework cases. Step 1 highlights the 'Number' column header. Step 2 highlights the 'Edit (3)' button. Step 3 highlights the 'Assigned to' field with the value 'andrew'. Step 4 highlights the dropdown menu showing 'Andrew Och'.

Você deve ver esta mensagem:

The screenshot shows a success message: '3 record(s) updated successfully'.

## 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**.

Ask a question about your data

 Ask

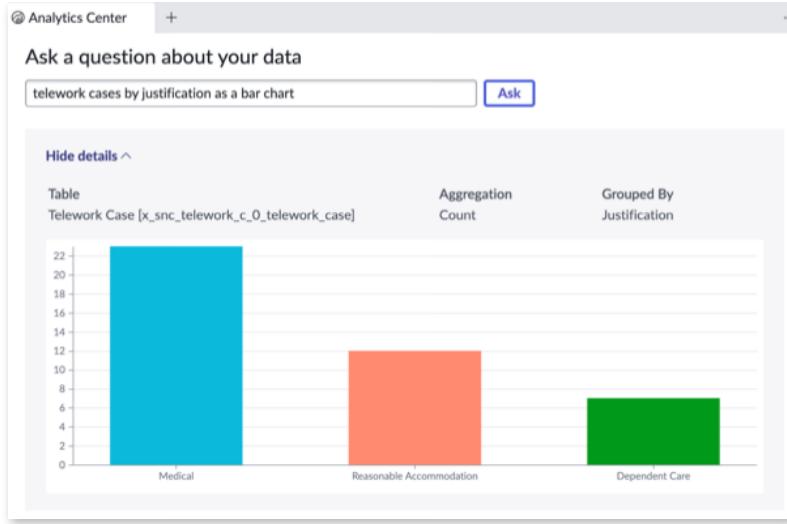
Help us refine your search

Let us know if you're looking for one of these tables. If not, you can try a different search.

Suggestion 1

Telework Case [x\_snc\_telework\_c\_0\_telework\_case]

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. Exportar 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

## Historico

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

Versão	Autor	Mudanças
		<p>em Utah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capturas de tela adicionais para clareza</li> </ul>
3.1	Eric Rietveld( <a href="#">ServiceNow</a> ), <a href="#">Marc.Mouries</a> ( <a href="#">ServiceNow</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conversão de documento do Word para site para melhorar a legibilidade em telas pequenas</li> <li>▶ Reduzido o número de opções para o campo de motivo para 3.</li> <li>▶ Capturas de tela mais explícitas adicionadas</li> <li>▶ Adicionado campo de motivo ausente ao formulário de caso</li> <li>▶ Instruções simplificadas para abrir o portal</li> <li>▶ Seções de importação de dados e configuração de espaço de trabalho movidas para seções posteriores</li> <li>▶ Atualizada a edição de espaço de trabalho para usar o novo Workspace Builder em vez do UI Builder</li> </ul>
3.0	<a href="#">Dale.Stubblefield</a> ( <a href="#">ServiceNow</a> )	Início da atualização para o ServiceNow Tokyo Release - App Engine Studio v22.0.3
2.1	<a href="#">Marc.Mouries</a> ( <a href="#">ServiceNow</a> )	Mudanças significativas em correção e clareza
2.0	<a href="#">Dale.Stubblefield</a> ( <a href="#">ServiceNow</a> )	Capturas de tela atualizadas para o release San Diego
1.0	<a href="#">Marc.Mouries</a> ( <a href="#">ServiceNow</a> )	Primeira versão para o release Rome

# Download Lab Guide PDF

---

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