

# Flow Designer

## Laissez vos flux vous faciliter le travail

Flow Designer vous offre de riches fonctionnalités d'automatisation des processus afin de réduire les tâches répétitives, vous permettant ainsi de vous concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée. Utilisez des outils en langage naturel pour automatiser les approbations, les tâches, les notifications et les opérations d'enregistrement sans écrire la moindre ligne de code. Enrichissez Flow Designer avec IntegrationHub afin d'intégrer des services tiers pour des workflows et une automatisation plus complets dans toute votre entreprise.

## Avantages

- Étendez les workflows ServiceNow et créez des workflows à l'aide d'une bibliothèque d'actions réutilisables pour les applications ServiceNow.
- L'environnement de conception en langage naturel permet aux analystes des processus de créer des workflows digitaux et d'automatiser les processus.
- L'IT peut créer des flux, des flux secondaires et des composants réutilisables pour accroître la vitesse et la productivité.

## Fonctionnement

Flow Designer comporte cinq types de contenu principaux : flux, flux secondaires, déclencheurs, actions et conditions. Grâce à une compréhension de ces composants, les propriétaires de processus business et les équipes IT sont en mesure de créer des flux puissants et réutilisables, tels que l'automatisation des approbations de congés, des demandes des installations, des incidents IT, etc.

## Premiers pas



**Flux** : un *flux* est un processus automatisé constitué d'un ensemble composite d'actions et de flux secondaires déclenchés par un événement, entraînant l'automatisation de la logique métier pour une application ou un processus.



**Flux secondaire** : un *flux secondaire* est une séquence composée d'actions et d'entrées de données réutilisables qui lui permettent d'être démarré depuis un flux, un flux secondaire ou un script. **Exemples** : itérer sur les enregistrements connexes ; ajouter un commentaire ; informer les utilisateurs des changements apportés aux enregistrements.



**Déclencheurs** : un *déclencheur* est une activité qui, une fois spécifiée, lance automatiquement le flux. **Exemples** : créer un enregistrement dans une table spécifiée ou dans une tâche planifiée.



**Actions** : une *action* est une opération unique réutilisable exécutée par le système. **Exemples** : effectuer une intégration REST sur un service tiers ; mettre à jour la valeur d'un champ ; demander une approbation ou enregistrer une valeur.



**Conditions** : une *condition* est une déclaration qui détermine quand ou comment une action est exécutée. **Exemples** : exécuter une action uniquement si un champ dépasse une certaine valeur.



Un flux est **déclenché** par une personne ou un événement dans le système

**Exemple** : un employé demande des congés sur Workday



Une **condition** détermine la manière dont une **action** est exécutée.

**Exemple** : le responsable approuve ou rejette la demande via Slack



Si le responsable approuve la demande, le **flux secondaire** enregistre la sortie dans le système et entreprend les **actions** adéquates

**Exemple** : les congés de l'employé sont approuvés et un enregistrement est mis à jour dans Workday



Si le responsable rejette la demande, le **flux secondaire** enregistre la sortie dans le système

**Exemple** : les congés de l'employé ne sont pas approuvés



Le **flux** ou le processus automatisé est terminé

**Exemple** : l'employé est informé de la suite donnée à sa demande



Une **action** réutilisable est **déclenchée** par le système

**Exemple** : le responsable est notifié de la nouvelle demande.

## Automatisez les processus business avec Flow Designer

### Affectation automatique des prospects dans votre CRM



Votre représentant du service client identifie une opportunité de vente incitative



Le représentant met à jour le dossier du client ServiceNow en indiquant une opportunité



IntegrationHub ajoute une nouvelle Opportunité dans Microsoft Dynamics



Un ticket Opportunité est créé et ouvert automatiquement



Le ticket est automatiquement affecté aux ventes



Un représentant est averti via Slack, Outlook, etc.



Votre représentant étudie le nouveau prospect

### Mise à jour automatique des incidents IT courants



Votre employé ne peut pas accéder à une table ou la mettre à jour dans sa session Citrix



L'employé signale le problème via Virtual Agent



Virtual Agent crée un enregistrement de problème



IntegrationHub réinitialise la session Citrix



L'employé est informé de l'action automatisée



L'employé confirme cette action, améliorant ainsi le processus



La demande est clôturée



L'employé retourne au travail

### Rationalisation de l'enregistrement des visiteurs



Un visiteur s'enregistre à la réception



Le visiteur remplit un formulaire d'enregistrement et indique le nom de son hôte



L'hôte est informé de l'arrivée de son visiteur



L'hôte confirme l'identité de son visiteur



Un badge de sécurité doté d'autorisations d'entrée spécifiques est attribué au visiteur



Le badge de sécurité est imprimé automatiquement



L'enregistrement effectué par le visiteur est automatiquement enregistré dans le système



Au moment du départ, le système enregistre le départ du visiteur et son badge est désactivé



Flow Designer fait partie de la Now Platform. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.servicenow.fr/now-platform.html>