

# Flow Designer

## Laat uw flows voor u werken

Flow Designer biedt u uitgebreide mogelijkheden voor het automatiseren van processen om repetitieve taken te verminderen, zodat u zich kunt concentreren op werk met hoge waarde. Gebruik tools met natuurlijke taal om goedkeuringen, taken, meldingen en recordbewerkingen te automatiseren zonder ook maar een regel code te schrijven. Breid Flow Designer uit met IntegrationHub om services van derden te integreren voor uitgebreidere workflows en automatisering in uw gehele onderneming.

## Voordelen

- Breid ServiceNow-workflows uit en maak nieuwe workflows met een bibliotheek van herbruikbare acties voor ServiceNow-toepassingen
- Met een ontwerpomgeving met natuurlijke taal kunnen procesanalisten digitale workflows maken en processen automatiseren
- IT kan herbruikbare flows, subflows en componenten creëren om snelheid en productiviteit te verhogen

## Hoe het werkt

Flow Designer omvat vijf belangrijke contenttypes: Flows, Subflows, Triggers, Acties en Voorwaarden. Door deze componenten te begrijpen, kunnen zowel eigenaren van bedrijfsprocessen als IT-afdelingen krachtige prestaties opbouwen en herbruikbare flows creëren, zoals het automatiseren van vakantiegoedkeuringen, faciliteitsaanvragen, IT-incidenten en meer.

## Aan de slag



**Flows:** Een *flow* is een geautomatiseerd proces dat bestaat uit een samengestelde set acties en subflows die door een gebeurtenis worden geactiveerd, waardoor de bedrijfslogica voor een toepassing of proces wordt geautomatiseerd.



**Subflows:** Een *subflow* is een reeks herbruikbare acties en gegevensinvoeren waarmee die kan worden gestart vanuit een flow, subflow of script. **Bijv.** Herhalen in gerelateerde records; Een opmerking toevoegen; Gebruikers informeren over recordwijzigingen.



**Triggers:** Een *trigger* is een activiteit die, zodra deze is opgegeven, automatisch de flow start. **Bijv.** Een record maken in een opgegeven tabel of een geplande taak.



**Acties:** Een *actie* is een enkele herbruikbare bewerking die door het systeem wordt uitgevoerd. **Bijv.** Een REST-integratie met een externe service maken; Veldwaarde bijwerken; Goedkeuring aanvragen; of Waarde registreren.



**Voorwaarden:** Een *voorwaarde* is een stelling die bepaalt wanneer of hoe een actie wordt uitgevoerd. **Bijv.** Voer een actie alleen uit als een veld een bepaalde waarde overschrijdt.



Een flow wordt **getriggerd** door een persoon of een gebeurtenis in het systeem

**Bijv.:** Een medewerker dient een verzoek voor vakantiedagen in via Workday



Een herbruikbare **actie** wordt **getriggerd** door het systeem

**Bijv.** De manager wordt op de hoogte gesteld van de nieuwe aanvraag.



Een **voorwaarde** bepaalt hoe een **actie** wordt uitgevoerd

**Bijv.:** De manager keurt de aanvraag goed of wijst deze af via Slack



Als de manager goedkeuring geeft, registreert de **subflow** de output in het systeem en neemt deze de juiste **acties**

**Bijv.:** De vakantietijd van de medewerker wordt goedgekeurd en er wordt een record bijgewerkt in Workday



Als de manager het verzoek afwijst, registreert de **subflow** de output in het systeem

**Bijv.** De vakantietijd van de medewerker wordt niet goedgekeurd



De **flow** of het geautomatiseerde proces is voltooid

**Bijv.:** De medewerker wordt op de hoogte gesteld van het resultaat van zijn/haar verzoek

## Automatiseer algemene bedrijfsprocessen met Flow Designer

### Verkoopleads automatisch toewijzen in uw CRM



Uw klantenservicevertegenwoordiger identificeert een kans voor upselling



De vertegenwoordiger werkt de ServiceNow-klantenrecord bij en geeft aan dat er een kans is



IntegrationHub voegt een nieuwe kans toe aan Microsoft Dynamics



Er wordt automatisch een nieuw ticket voor een kans gemaakt en geopend



Het ticket wordt automatisch toegewezen aan de verkoopafdeling



Een verkoper wordt op de hoogte gesteld via Slack, Outlook, enz.



Uw verkoper volgt de nieuwe lead op

### Veelvoorkomende IT-incidenten automatisch oplossen



Uw medewerker kan een tabel in een Citrix-sessie niet openen of bijwerken



De medewerker meldt het probleem via Virtual Agent



Virtual Agent maakt een nieuwe probleemrecord



IntegrationHub reset de Citrix-sessie



De medewerker wordt op de hoogte gesteld van de automatische actie



De medewerker bevestigt deze actie en verbetert zo het proces



De aanvraag wordt gesloten



De werknemer gaat weer aan het werk

### Het inchecken voor bezoekers stroomlijnen



Een bezoeker checkt in bij de receptie



De bezoeker vult een incheckformulier in en geeft de naam aan van de host



De host wordt op de hoogte gesteld van de aankomst van de bezoeker



De host bevestigt de identiteit van de bezoeker



Een beveiligingsbadge met specifieke toegangsmachtigingen en toestemming wordt toegewezen aan de bezoeker



De beveiligingsbadge wordt automatisch afgedrukt



De voltooide check-in van de bezoeker wordt automatisch geregistreerd in het systeem



Bij het uitchecken maakt het systeem een record van de check-out van de bezoeker en de badge wordt inactief



Flow Designer is onderdeel van het Now Platform. Ga voor meer informatie naar

<https://www.servicenow.nl/now-platform.html>